



Ye Lin

**A CORTESIA LINGUÍSTICA NO ENSINO DO
PORTUGUÊS A ALUNOS DE LÍNGUA MATERNA
CHINESA**



Ye Lin

A CORTESIA LINGUÍSTICA NO ENSINO DO PORTUGUÊS A ALUNOS DE LÍNGUA MATERNA CHINESA

Tese apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Doutor em Educação – Ramo de Didática e Desenvolvimento Curricular, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Maria Helena Serra Ferreira Ançã, Professora Associada com Agregação do Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro.

Apoio financeiro do Camões – Instituto
da Cooperação e da Língua I.P.



Dedico este trabalho aos meus pais, professores e amigos.

o júri

presidente

Professor Doutor Domingos Moreira Cardoso
Professor Catedrático da Universidade de Aveiro

Professor Doutor Paulo José Tente da Rocha Santos Osório
Professor Associado com Agregação da Universidade da Beira Interior

Professora Doutora Maria Helena Serra Ferreira Ançã
Professora Associada com Agregação da Universidade de Aveiro (orientadora)

Professor Doutor Manuel Gonçalo de Sá Fernandes
Professor Auxiliar com Agregação da Universidade de Trás-Os-Montes e Alto Douro

Professora Doutora Maria do Socorro Pessoa
Professora Aposentada da Universidade Federal de Rondônia

Professora Doutora Ran Mai
Leitora da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Cumpre-me agradecer:

- à Prof^a. Doutora Maria Helena Serra Ferreira Ançã, minha orientadora, pelo apoio, pela disponibilidade incondicional, pelos incentivos e pela amizade ao longo de todo o processo;
- ao Camões – Instituto da Cooperação e da Língua I.P., pelo apoio financeiro para a concretização da presente investigação;
- a toda a equipa do LEIP (Laboratório de Investigação em Educação em Português) por me ter alargado os horizontes, nomeadamente às coordenadoras Prof^a. Doutora Maria Helena Serra Ferreira Ançã e Prof^a. Cristina Manuela Sá por me terem acolhido e proporcionado um espaço de desenvolvimento pessoal e académico, assim como à profissional Prof^a. Doutora Maria do Socorro Pessoa pelas partilhas de conhecimentos e experiências;
- aos docentes do Programa Doutoral em Educação pelos seus ensinamentos
- à Prof^a. Doutora Rosa Lídia Torres do Couto Coimbra e aos alunos inquiridos e participantes da intervenção pela sua disponibilidade, paciência e cooperação, que possibilitaram os resultados adquiridos no presente trabalho
- às minhas amigas, Urbana Pereira, Ran Mai, Joana Lopes... por tantas vezes me terem ouvido, acompanhado, apoiado e encorajado em fases felizes e difíceis da vida;
- aos meus pais, pelo amor, pela compreensão, pela confiança e pelo acompanhamento;
- por último, a todas as dificuldades e constrangimentos encontrados neste percurso, que me permitiram crescimento e fortalecimento.

palavras-chave

competência sociolinguística, cortesia linguística, ensino de PLE, alunos de língua materna chinesa

resumo

Enquadrado na área de Educação em Português Língua Estrangeira (PLE), o presente trabalho - um estudo de caso, que teve como participantes alunos de língua materna chinesa (LMC) da Universidade de Línguas Estrangeiras de Jilin (ULEJ), visa responder à questão: como melhorar a Competência Sociolinguística (CS) de Português dos alunos de LMC em termos de Cortesia Linguística (CL) a nível universitário?

Para o efeito, foram traçados os seguintes objetivos específicos: (i) identificar e analisar as dificuldades e os problemas apresentados por alunos de LMC em relação à CL em Português Europeu (PE); (ii) compreender as causas dessas dificuldades e problemas; (iii) intervir para melhorar a competência de CL em PE dos alunos em questão, propondo algumas sugestões didáticas para o ensino superior, no âmbito de PLE na China.

A investigação passou por três etapas: a) uma revisão de literatura para o aprofundamento das questões conceituais e metodológicas; b) a aplicação dum questionário diagnóstico e posteriormente a realização de quatro entrevistas, assim como a análise e discussão dos resultados; c) construção, implementação e avaliação duma intervenção didática.

Sendo de cunho empírico e eminentemente interpretativo, o estudo adotou o plano de investigação qualitativo para a sua concretização, abraçando uma articulação de instrumentos e técnicas de abordagens qualitativas e quantitativas (portanto, com características de natureza mista, mas de predominância qualitativa).

Os resultados obtidos permitiram-nos reconhecer algumas limitações apresentadas pelos alunos de LMC em questão no sentido da CL em PE e perceber possíveis causas das mesmas. A implementação da intervenção finamente delineada possibilitou efeitos positivos na melhoria desta competência nos alunos referidos. Nas conclusões, consolidou-se a importância duma melhor incorporação de CL no ensino de PLE e apresentaram-se algumas propostas didáticas a fim de contribuir para uma melhor qualidade do ensino de PLE aos alunos de LMC.

keywords

sociolinguistic competence, linguistics courtesy, teaching Portuguese as a foreign language, native-Chinese-speaking students

abstract

Framed in the area of Education of Portuguese as a Foreign Language (PFL), the present work - a case study, which was carried among native-Chinese-speaking (NCS) students of the University of Foreign Languages of Jilin (UFLJ), aims to answer the following question: how to improve the Sociolinguistic Competence (SC) of NCS students in terms of Linguistic Courtesy (LC) at a higher education level?

For this purpose, these following objectives were established: (i) to identify and analyze some difficulties and problems presented by NCS students in relation to LC in European Portuguese (EP); (ii) to find out and understand the causes of these difficulties and problems; (iii) to intervene in order to improve the competence of LC of EP of the students in question, and propose some didactic suggestions for PFL at higher education level in China.

This case study has gone through three stages: a) a literature review for the further development of conceptual and methodological issues; b) the application of a questionnaire and later, the accomplishment of four interviews, as well as the analysis and discussion of the results; c) construction, implementation and evaluation of a didactic intervention.

As an empirical and eminently interpretative one, this case study adopted the qualitative research plan for its implementation and included an articulation of instruments and techniques of qualitative and quantitative approaches (therefore, with characteristics of mixed nature, but of qualitative predominance).

The results allowed us to recognize some limitations presented by the NCS students towards LC in EP and understand their causes. The implementation of the intervention enabled us to verify positive effects in the improvement of this competence. In conclusion, the importance of a better incorporation of LC in the teaching of PFL was consolidated and some didactic proposals were presented, in order to contribute to a better quality of teaching of PFL to the NCS students.

Índice

Índice de Figuras	v
Índice de Gráficos	v
Índice de Quadros.....	vi
Índice de Grelhas	vi
Índice de Tabelas	vii
Lista de Siglas.....	vii
Introdução	1
Génese do estudo	1
A língua de Camões no panorama mundial	2
O ensino do Português na China: Onde estamos e o que vamos fazer?	3
Organização do trabalho	7
Capítulo I – Enquadramento teórico	9
1.1. Teorias de base.....	9
1.1.1 A noção de “face” e “face-work” de Goffman	9
1.1.2. Princípio de Cooperação de Grice - Implicaturas e Máximas conversacionais	12
1.1.3. Máximas de Polidez de Lakoff	17
1.1.4. Princípio de Polidez de Leech	18
1.1.5. Teoria de Preservação da Face de Brown e Levinson	22
1.1.6. Sistema e processos linguísticos de cortesia de Kerbrat-Orecchioni	27
1.1.7. Cortesia verbal chinesa de 顾曰国 (Gu Yueguo)	31
1.2. Conceitos-chave	35
1.2.1. Competência Comunicativa.....	35
1.2.2. Competência Sociolinguística	37
1.2.3. Cortesia Linguística	39
1.3. Síntese do Capítulo	48
Capítulo II – A Cortesia Linguística em Português Europeu e a Cortesia Linguística em Chinês: alguns pontos de contacto e de divergência	51
2.1. Cortesia Linguística em Português Europeu	52
2.1.1. Processos de desatualização modal e temporal	53
2.1.1.1. Pretérito Imperfeito do Indicativo.....	53
2.1.1.2. Condicional	55
2.1.1.3. Imperativo	56
2.1.2. Processo de indireção	57
2.1.2.1. Injunções por atos indiretos	58
2.1.2.2. Indireção das perguntas.....	61

2.1.2.3. Eufemismos.....	61
2.1.3. Diminutivos	61
2.1.4. Fórmulas de cortesia.....	62
2.1.5. Algumas estratégias conversacionais	63
2.1.5.1. Atenuação de desacordo e afirmação absoluta	63
2.1.5.2. Minimização de oferta.....	65
2.1.5.3. Meios reforçadores.....	66
2.1.6. Formas de tratamento corteses	66
2.2. Principais convergências e divergências entre a Cortesia Linguística em Português Europeu e em Chinês.	71
2.2.1. Convergências	71
2.2.2. Divergências	73
2.2.2.1. Formas de cumprimento.....	74
2.2.2.2. Situações de utilização de <i>obrigado, por favor</i> e <i>se faz (o) favor</i>	75
2.2.2.3. Formulação de pedidos.....	76
2.2.2.4. Aceitar e recusar elogio, oferta e convite	82
2.2.2.5. Formas de tratamento.....	85
2.3. Síntese do Capítulo	88
Capítulo III – Delineamento do projeto	91
3.1. Formulação das questões e objetivos	91
3.2. Metodologia de investigação	92
3.2.1. Um estudo de caso	92
3.2.1.1. Seleção da abordagem.....	92
3.2.1.2. Definição do “caso” - amostra.....	94
3.2.1.3. Procedimento de investigação	95
3.2.2. Instrumentos de recolha de dados.....	99
3.2.2.1. Questionários	99
3.2.2.2. Entrevistas	105
3.2.3. Técnicas de análise de dados	109
Capítulo IV – Contribuição empírica	113
4.1. Fase de diagnóstico: Resultados do Questionário 1.....	113
4.1.1. Caracterização da população alvo	113
4.1.2. Reconhecimento das regras de CL em PE.....	116
4.1.3. Produção das regras de CL em PE.....	140
4.1.4. Síntese dos resultados do questionário de diagnóstico.....	169
4.2. Fase exploratória – Resultados das entrevistas	171
4.3. Síntese dos resultados das pesquisas antes da intervenção.....	185
4.4. Intervenção didática	187
4.4.1. Conceção da intervenção	187
4.4.2. Implementação do Módulo Formativo	190
4.4.3. Avaliação da intervenção.....	203

4.4.4. Síntese refletiva	218
Capítulo V -Considerações finais	221
5.1. Conclusões, contribuições e propostas.....	222
5.2. Limitações do estudo	231
5.3. Perspetivas futuras	232
Referências bibliográficas.....	235
Apêndices.....	255
Apêndice I: Questionário 1 - Questionário de Diagnóstico.....	256
Apêndice II: Respostas originais às perguntas abertas do Questionário 1	265
Apêndice 2.1 - Respostas dos informantes à pergunta 12. a)	266
Apêndice 2.2 - Respostas dos informantes à pergunta 12. b).....	269
Apêndice 2.3 - Respostas dos informantes à pergunta 12. c)	270
Apêndice 2.4 - Respostas dos informantes à pergunta 12. d).....	271
Apêndice 2.5 - Respostas dos informantes à pergunta 13	272
Apêndice 2.6 - Respostas dos informantes à pergunta 14	274
Apêndice 2.7 - Respostas dos informantes à pergunta 15	276
Apêndice III: Guião de Entrevista	277
Apêndice IV: Transcrição das entrevistas.....	280
Apêndice 4.1: Transcrição das entrevistas - versão original em Chinês	281
Apêndice 4.2: Transcrição das entrevistas - versão traduzida para Português	297
Apêndice V: Planificação da Intervenção	317
Apêndice VI: Apresentação de <i>PowerPoint</i> (para o Módulo Formativo).....	323
Apêndice VII: Exercícios escritos na intervenção (Sessão 1)	338
Apêndice VIII: Documentos de avaliação final da intervenção (Sessão 2)	344
Apêndice 8.1: Grelhas de avaliação para a Produção Oral com observações da docente	345
Apêndice 8.2: Questionário 2 – Questionário Avaliativo da Intervenção	349
Anexos.....	351
Anexo I: Transcrição do Excerto de vídeo na Pergunta 1 da Parte II do Questionário de Diagnóstico	352
Anexo II: Materiais autênticos utilizados na intervenção (textos e transcrição dos vídeos)	353
Anexo 2.1: Texto de Alice Vieira (2008) - <i>Senhoras Donas, por favor!</i> (Parte 2 - Formas de tratamento)	354
Anexo 2.2: Texto de Miguel Esteves Cardoso (2001) (Parte 4 – Atenuação de Injunção)	355
Anexo 2.3: Transcrição do excerto de Vídeo 1 - <i>Gato Fedorento - Conversa na Esplanada</i> (Parte 1-Teoria Geral).....	356
Anexo 2.4: Transcrição dos excertos de Vídeo 2 - <i>Discurso do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor Doutor António Sampaio da Nóvoa</i> (Parte 1 - Teoria Geral).....	359
Anexo 2.5: Transcrição do Vídeo 3 - <i>Boas Maneiras (Não custa nada!)</i> - <i>As canções da Maria</i> (Parte 3 – Fórmulas de Cortesia)	360
Anexo III: Mensagens e e-mails produzidos pelos alunos na apresentação de diálogos na Produção Oral (Sessão 2: Parte 8 -Avaliação Final)	362
Anexo 3.1: Mensagens elaboradas na Situação A– <i>Num restaurante</i>	363

Anexo 3.2: E-mails elaborados na <i>Situação B– No ambiente de trabalho</i>	364
---	-----

Índice de Figuras

Figura 1 - Circunstâncias que determinam a escolha de estratégias, segundo Brown e Levinson (1987, p.60 e p.69)	25
Figura 2 - Sistema de cortesia de Kerbrat-Orecchioni (adaptado do esquema de Kerbrat-Orecchioni, 1992)	30
Figura 3 - Funcionamento da CL	46
Figura 4 - Injunção e delicadeza de Carreira (2001, p.86)	58
Figura 5 - Principais FTs em PE	68
Figura 6 - FTs pronominais (em Chinês e em PE) do singular da 2ª pessoa gramatical	87
Figura 7 - Procedimento da investigação	96
Figura 8 - Contribuições de cada etapa e da investigação global	223

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Género dos informantes no Questionário de Diagnóstico	113
Gráfico 2 - Faixa etária dos informantes do Questionário de Diagnóstico	114
Gráfico 3 - Se fala algum dialeto chinês?	114
Gráfico 4 - Se já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?	116
Gráfico 5 - Reconhecimento das regras de CL no vídeo "Fazer convite no filme português "Pecado Fatal"	118
Gráfico 6 - As expressões e FTs adequadas (cortesias/ delicadas) no diálogo da Pergunta 2 da Parte II do questionário	121
Gráfico 7 - As expressões e FTs inadequadas (descortesias/ indelicadas) no diálogo da Pergunta 2 da Parte II do Questionário 1	121
Gráfico 8 - Resultados do item 3 do questionário 1	126
Gráfico 9 - Resultados do item 4 do questionário 1	127
Gráficos 10a e 10b - Resultados do item 5 do questionário 1	129
Gráfico 11 - Resultados do item 6 do questionário 1	131
Gráfico 12 - Resultados do item 7 do questionário 1	132
Gráfico 13 - Resultados do item 8 do questionário 1	133
Gráfico 14 - Resultados do item 9 do questionário 1	134
Gráfico 15 - Resultados do item 10 do questionário 1	136
Gráfico 16 - Resultados do item 11.1 do questionário 1	137
Gráfico 17 - Resultados do item 11.2 do questionário 1	138
Gráfico 18 - Resultados do item 11.3 do questionário 1	139
Gráfico 19 - Gráfico de análise da 3ª injunção do item 12 a - <i>Corrigir o formulário (com que não está satisfeito)</i>	144
Gráfico 20 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo A	208
Gráfico 21 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo B	209
Gráfico 22 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo C	211

Gráfico 23 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo D	213
--	-----

Índice de Quadros

Quadro 1- FTs em Chinês.....	86
Quadro 2 - Perguntas delineadas (conteúdo e forma) na Parte 1 do Questionário 1 conforme informações pretendidas.....	101
Quadro 3 - Classificação das perguntas delineadas na Parte II do Questionário 1 conforme capacidades e formas de CL em teste	102

Índice de Grelhas

Grelha 1-Grelha de categorização da 1ª injunção do item 12. a - Desligar o ar condicionado porque está constipado (mas a secretária não está a sentir frio e pode estar com um pouco de calor)	142
Grelha 2 - Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. a – Você é um diretor duma empresa, agora pretende que a secretária Luísa Ferreira faça as seguintes coisas (quatro injunções), o que lhe diria?	145
Grelha 3-Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. b - Depois da hora de almoço, encontra-se com Rafael Marques (Um Engenheiro idoso e experiente, é um parceiro muito importante para o vosso projeto que será discutido nesta reunião) à entrada do elevador. O que lhe diria quando o cumprimenta e para lhe indicar a entrada no elevador?	149
Grelha 4-Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. c - Neste momento, vai começar a reunião em que vão estar presentes alguns colegas e o convidado Rafael Marques. O que diria no início da reunião?.....	152
Grelha 5-Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. d - Ao discutirem o projeto, Rafael Marques propõe uma ideia com a qual você não concorda, o que lhe diria para manifestar a sua opinião?	156
Grelha 6-Grelha de categorização das respostas à pergunta 13 - Preencha os espaços em branco na seguinte carta-convite oficial destinado ao Luís Campos para um congresso nacional (emitida por email)	159
Grelha 7-Grelha de categorização das respostas à pergunta 14 - Vai fazer uma entrevista a Rosa Sousa, uma professora de meia-idade, precisa de lhe colocar perguntas sobre a idade e o estado civil dela, de que forma vai fazer as perguntas para não serem muito indiscretas?	163
Grelha 8- Grelha de categorização das respostas à pergunta 15 - Você e o Carlos Amaro são dois pintores, um dia o Carlos Amaro elogia a sua pintura: “Que maravilha, pinta tão bem!”, o que lhe responderia?	166
Grelha 9-Grelha de categorização dos dados das entrevistas - causas de dificuldades apresentadas no questionário	174
Grelha 10-Grelha de categorização dos dados das entrevistas - condições favoráveis e constrangimentos para a aquisição da competência de CL em PE dos informantes .	179

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Que língua(s) estrangeira(s) fala? (por ordem cronológica)	115
Tabela 2 - Avaliação dos conhecimentos transmitidos no Módulo Formativo em relação às suas necessidades linguístico-comunicativas	215
Tabela 3 - Avaliação dos exercícios feitos no Módulo Formativo.....	216
Tabela 4 - Avaliação dos materiais (vídeos e textos) utilizados no Módulo Formativo ...	217
Tabela 5 - Avaliação da organização geral dos Módulo Formativo.....	217

Lista de Siglas

AAF(s)	Ato(s) Ameaçador(es) à Face
AVF(s)	Ato(s) de Valorização da Face
CC	Competência Comunicativa
CS	Competência Sociolinguística
CL	Cortesia Linguística
FFA(s)	Face Flattering Act(s)
FTA(s)	Face Threatening Act(s)
FT(s)	Forma(s) de Tratamento
LM	Língua Materna
LMC	Língua Materna Chinesa
LP	Língua Portuguesa
L2(s)	Língua(s) Segunda(s)
LE(s)	Língua(s) Estrangeira(s)
PE	Português Europeu
PLE	Português Língua Estrangeira
PL2	Português Língua Segunda
UC	Unidade Curricular
UA	Universidade de Aveiro
ULEJ	Universidade de Línguas Estrangeiras de Jilin

Introdução

“Formar para a língua portuguesa (LP), com o objeto dinâmico e multifacetado, a nosso ver, é perspetivar esta língua, nela própria (valor absoluto), mas para além dela (valor relativo).” (Ançã, Marcácio, Guzeva, & Gomes, 2014, p. 129)

Génese do estudo

Sendo o ponto de partida de qualquer investigação (segundo Afonso, 2005), as experiências académicas e profissionais da investigadora, foram estas que deram origem ao presente trabalho.

Licenciada em Literatura em Português; mestre em Línguas, Literaturas e Culturas (2º Ciclo) – Estudos Portugueses; doutoranda em Educação (Didática e Desenvolvimento Curricular) no Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro (UA) e docente de Português Língua Estrangeira (PLE) na Universidade de Línguas Estrangeiras de Jilin (ULEJ); a investigadora, a sua vida, o seu estudo e o seu trabalho têm sido estreitamente ligados com tudo que se refere à língua e à cultura portuguesas.

Tais realidades fizeram com que a investigadora se mantivesse consciente e atenta à relevância da Língua Portuguesa (LP) no palco internacional: às questões como esta língua é usada e como deve ser utilizada pelos nativos e pelos indivíduos não nativos; bem como à sua promoção e à sua difusão pelo mundo, nomeadamente no âmbito da China.

A língua de Camões no panorama mundial

Sendo assinalado por uma etiqueta de “globalização”, o século atual traz ao ser humano mudanças e possibilidades. Tais mudanças exigem interações cada vez mais frequentes entre povos e comunidades linguísticas no mundo. As possibilidades tornam-se desafios, mas também vice-versa, resultados de sucessos de comunicação entre os sujeitos que não querem perder estas oportunidades.

Enquanto “língua franca internacional” (Casteleiro, 2016, p. 205), ou seja, com “amplitude multicontinental” (Casteleiro, 2016, p. 208), o Português é a 5ª língua mais falada no mundo (segundo Casteleiro, 2016) e a língua mais falada o Hemisfério Sul (segundo Reto, Machado, & Esperança, 2016), tendo cerca de 260 milhões de falantes de língua materna (LM), oficial ou segunda em oito países: Portugal, Brasil, Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe, Timor-Leste¹ (Reto, Machado, & Esperança, 2016); e ainda a língua cooficial de Macau - Região Administrativa Especial da China.

Ocupando um lugar de destaque entre as línguas mundiais, as potencialidades e os valores da LP têm sido reconhecidos por Ançã (2015); Ançã, Macácio, Guzeva, & Gomes (2014); André (2016); Casteleiro (2016); Castilho (2013); Galito (2006); Henriques (2014); Laborinho (2010, 2012); Reto (2012); Reto, Machado, & Esperança (2016) ...

A difusão desta língua “com trunfos geopolíticos, económicos e culturais relevantes” (Laborinho, 2012, p. 17) e investigações referentes a esse idioma e à sua cultura têm adquirido destaque particular por inúmeras instituições e organizações nacionais e

¹ Língua cooficial com o Tétum.

A Guiné-Equatorial aderiu à CPLP – Comunidade dos Países de Língua Portuguesa em 2014. A LP foi introduzida nesse país como a terceira língua oficial (a par do Espanhol e do Francês). Não obstante, ainda há poucos falantes de Português nesse país pelo facto de “não ser utilizado por ninguém nas ruas” e faltar “a validação técnica do projecto de ensino”, informação adquirida em: Lusa. (21 de julho de 2014). *Português será ensinado nas escolas primárias da Guiné Equatorial*. Acesso em 1 de agosto de 2018, disponível em Público: <https://www.publico.pt/2014/07/21/mundo/noticia/portugues-sera-ensinado-nas-escolas-primarias-da-guine-equatorial-1663689>.

internacionais². Na concretização desta missão de promoção e divulgação da LP³, temos que ter presente as funções e responsabilidades dos professores de Português – “agentes decisivos no processo da difusão de língua” (Ançã, 2015, p.94) - e dos investigadores (em Linguística, em Cultura, em Didática de LM ou não materna ...).

O ensino do Português na China: Onde estamos e o que vamos fazer?

As relações de intercâmbio e cooperação a nível de economia, comércio, diplomacia, cultura, educação... entre países lusófonos e a China têm-se intensificado nos últimos anos, nomeadamente depois da definição e do anúncio da estratégia de “Um Faixa e Uma Rota (一带一路: Yí Dài Yí Lù⁴)”, lançada pelo Presidente chinês Xi Jinping no ano de 2013. Consequentemente, o vento da língua de Camões sopra não só em Macau, mas já se encontra espalhado por todos os lados da China - onde este idioma tem recebido atenção crescente e pessoas formadas em Português estão a ser muito procuradas no mercado de trabalho.

Essas realidades têm vindo a reforçar a emergência e o repto do ensino e da aprendizagem de PLE neste país. Encontramos bastantes autores, chineses e portugueses, que vêm evidenciar a expansão extraordinária da LP e o desenvolvimento rápido do ensino de PLE na China: André (2016), Lei (2016), Wang (2014), Ye (2014), entre outros. Não é

² Temos, por exemplo, o Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, que atua num vasto leque de países parceiros, com diversas atividades didáticas e culturais, Centros de LP e projetos. O presente trabalho de investigação também faz parte nos projetos valorizados e apoiados pela instituição referida.

³ Aqui a noção da promoção e divulgação da LP referida não só diz respeito à língua em si, mas também à sociedade e à cultura a que está associada.

⁴ A leitura dos caracteres chineses nesta tese será indicada em *Pinyin*, que é um sistema de transcrição dos caracteres chineses com letras.

A iniciativa “Uma faixa e uma Rota” inclui duas partes complementares: “A Faixa Económica da Rota de Seda” e “a Rota Marítima da Seda do Século 21”. Foi proposta com grande objetivo de ajudar diversos países no mundo a nível de economia, ciência, tecnologia..., promovendo a paz, a abertura, a inclusão, a prosperidade comum e a civilização do mundo.

De acordo com Lei (2016, p.275), “O grande crescimento do interesse pela aprendizagem do português na China. verificado a partir do ano 2000, deve-se essencialmente, a motivações económicas. [...] Os resultados dessa estratégia (Um Cinturão e Uma Rota) são visíveis no aumento do comércio entre a China e o mundo lusófono, no início deste século, [...] Este aumento considerável nas relações sino-lusófonas gera uma grande empregabilidade dos profissionais da língua de Camões”.

difícil reconhecer a velocidade de desenvolvimento do ensino de PLE na China com os seguintes dados:

No ano de 1961, só havia (os primeiros) dois cursos de Português na China: respetivamente no Instituto de Línguas Estrangeiras de Beijing⁵ e no Instituto de Radiodifusão de Beijing⁶, segundo Li (2012);

Em 1966, começou a haver uma certa interrupção dos cursos de Português na China. Só no ano de 1973, o curso de Português voltou a funcionar no Instituto de Línguas Estrangeiras de Pequim. Em 2000, o curso do Instituto de Radiodifusão de Pequim foi reiniciado, de acordo com Lei (2016);

Em 2016, a República Popular da China passou a ter vinte e seis universidades com Licenciatura em Português⁷, cento e trinta e três docentes de Português (oitenta e quatro chineses e quarenta e nove portugueses ou brasileiros) e cerca de três mil e trezentos estudantes de PLE na China, números registados por André (2016).

Atualmente, “aprender português na China é uma garantia de trabalho futuro” (Grosso & Godinho, 2014, p. 17), à vista disso, “cada vez mais alunos escolhem fazer a sua Licenciatura em Língua Portuguesa quando entram na universidade” (Lin, Pereira, & Ançã, 2017)

No âmbito académico, encontramos na China eventos relevantes como Fórum Internacional do Ensino de Língua Portuguesa na China (4 edições até Julho de 2017), a Conferência Internacional Ensino e Aprendizagem de Português como Língua Estrangeira (10/12/2015 – 15/01/2016)...; formações de docentes⁸; produção de materiais; entre outras ações com o fim de promover a evolução do ensino de PLE na China. Também temos testemunhado participações de docentes e investigadores chineses em PLE em diversas atividades académicas internacionais: a VI Simpósio Mundial de Estudos da Língua

⁵ Antecessor da Universidade de Estudos Estrangeiros de Beijing.

⁶ Antecessor da Universidade de Comunicação da China.

⁷ Ainda havia outras instituições com o curso de Português como disciplina opcional ou complementar, segundo André (2016).

⁸ É de salientar a contribuição do Centro Pedagógico e Científico da Língua Portuguesa do Instituto Politécnico de Macau neste sentido: mais de 250 horas de formação (cálculo até 2016) em diversas universidades chinesas, segundo a informação oferecida por André (2016).

Portuguesa/ SIMELP (2017) e o Simpósico SIPLE 2018: Sociedade Internacional de Português Língua Estrangeira... Adicionalmente, docentes jovens chineses têm-se esforçado para aumentar os seus graus académicos e melhorar a qualidade do seu ensino de Português.

Cientes da importância do ensino de PLE na China, nós, docentes e investigadores chineses, além dos esforços acima evidenciados, devemos ainda considerar que novas necessidades se levantam na contemporaneidade e que transformações necessariamente devemos introduzir, tendo em mente o facto indubitável de que atravessamos uma etapa com repercussões no ensino da língua.

A educação no século XXI deve permitir os alunos “aprender a conhecer”, “aprender a fazer”, “aprender a viver juntos” e “aprender a ser”⁹. Neste contexto, o ensino de uma outra língua é “um processo multidimensional e complexo tanto para o ensinante como para o aprendente” (Grosso, 2007, p.83), concordamos com Gyulai (2012, p.7): “hoje em dia, não é suficiente conhecer uma nova língua como um sistema linguístico, mas é necessário abordá-la como uma ferramenta da comunicação...”.

Asseveramos que a “comunicação”, para ser uma “ferramenta” para os alunos de LE transformarem os “desafios” em “possibilidades”, resolver problemas, criar oportunidades e conseguir progressos neste século cheio de diversidade, complexidade e potencialidade, exige boa Competência Linguística, mas ainda muitas mais competências além desta.

Na nossa experiência de ensino de Português a alunos de língua materna chinesa (LMC), tivemos raramente preocupações com a sua capacidade de conhecer as regras gramaticais porque os alunos as compreendem facilmente com a orientação dos professores e exercícios gramaticais, não obstante ficamos cada vez mais atentas às suas limitações que os afastam de possuir verdadeiramente a Competência Comunicativa (CC) - ousamos afirmar que esta competência de “saber comunicar” não meramente significa saber “falar corretamente”. Para a sua vida e o seu trabalho futuro¹⁰, têm que entender os sentidos (explícitos e implícitos) transmitidos pelos utentes da LP em contacto, saber agir com a esta

⁹ Os quatro pilares do conhecimento na educação para o Século XXI, definidos em Delors, J. (1996).

¹⁰ Segundo André (2016), as áreas de maior acolhimento dos licenciados chineses em LP são: comércio (empresas nacionais ou internacionais que fazem negócios com os países lusófonos), diplomacia, jornalismo, tradução e ensino.

língua, de forma adequada e eficaz, em qualquer tipo específico de comunicação (cultura, situação, comunidade social...). Pensando nisso, várias palavras-chave emergentes na mente como interculturalidade, Competência Sociolinguística (CS), Pragmática ... dirigiram-nos ao assunto da Cortesia Linguística (CL).

Interessadas neste tema delimitado, desenvolvemos uma pesquisa bibliográfica de forma exaustiva com o fim de localizar o estado do conhecimento na área. Encontrámos os pioneiros como Goffman (1995, 1967), Grice (1967, 1975), Lakoff (1973), Leech (1983), Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994 e 1996) que iniciaram esta temática e estabeleceram alguns princípios e regras para o melhor desenvolvimento de comunicação (multiaplicáveis a todos tipos de interação verbal). Posteriormente, têm aparecido bastantes autores que continuaram a explorar a área, abordando a CL em diferentes línguas. Relativamente às formas de CL em LP, temos vindo a constatar o aumento de estudos que se enquadram no tema, tais como Carreira (1995, 2001, 2004, 2014), Cintra (1972), Duarte (2010, 2011), Fernandes (2010), Hammermüller (1993), Marques (1988, 1995), Meyer-Hermann (1984), Rodrigues (2002), Seara (1999, 2014), Seara & Cabral (2017)... Ainda é digno de menção o facto de que no último SIMELP, VI SIMELP (outubro de 2017), a questão de CL também ter recebido atenção particular¹¹.

Apesar disso, apercebendo-nos de limitações e dificuldades dos alunos de LMC no sentido de CL em Português, sentimos uma enorme carência de estudos que possibilitam referências em termos do funcionamento do sistema da CL em LP e a distinção das regras de delicadeza entre esta língua e a sua LM – dois idiomas com características linguísticas e socioculturais bastante divergentes. Também reconhecemos uma escassez de estudos com propostas de estratégias didáticas que sirvam de meio para os docentes de PLE melhorarem a competência de CL dos seus alunos de LMC, dado o facto de que a questão de CL ainda

¹¹ Muitos autores contribuíram com diversas comunicações no Simpósio 52 – Próximos ou distantes? Formas de tratamento nas diferentes variedades do português. Ainda um autor (Justyna, 2017) apresentou uma comunicação sobre “Os atos de cortesia verbal no manual Português XXI: a importância da competência pragmática” no Simpósio 33 - a avaliação de manuais escolares / livros didáticos de português: políticas e práticas.

não estar devidamente incorporada no ensino do Português na China¹². Por conseguinte, chegámos a um ponto em que este assunto é incontornável e urgente.

Foram estes motivos anteriormente apresentados que nos convocaram, enquanto investigadoras e docentes, a dedicarmo-nos à presente investigação. Pretendemos descrever as formas de delicadeza com que os portugueses se manifestam na comunicação entre eles e também com os estrangeiros, com o desejo de que assim seja aprendida esta língua que é perspetivada como língua de acolhimento (Ançã, 2003), e que prima pela delicadeza, quer pelos nativos, quer por aqueles que a têm como língua estrangeira (LE), particularmente os falantes de LMC que entram na Universidade para viver e trabalhar com esta língua – público com quem temos trabalhado e com quem trabalharemos no futuro. Neste caso, enquadrada num contexto educativo em PLE, a nossa investigação tem como objetivo geral¹³ responder à questão: como melhorar a CS de Português dos alunos de LMC em termos de CL a nível universitário?

Acreditamos que o desenvolvimento deste trabalho contribuirá para que alunos de LMC possam progredir e alcançar sucesso na comunicação em Português nos seus empregos e nas suas vidas. Além disso, reveste-se de grande importância seja para a valorização da LP como língua internacional, seja para aproximar Portugal e China, reforçando laços de colaboração, cooperação e de amizade, quer em termos pessoais, quer em termos mais gerais, como educativos, económicos, diplomáticos...

Organização do trabalho

O nosso trabalho será desenvolvido de acordo com a seguinte estrutura:

Os primeiros dois capítulos referem-se às contribuições teóricas: no Capítulo I, abordar-se-ão teorias de base relevantes ao tema e tratar-se-ão dos conceitos-chave da investigação; enquanto no Capítulo II, continuando o percurso teórico, apresentar-se-á

¹² Fávero & Andrade, 2015; Landone, 2009; Sousa, 2010, entre outros autores preconizam a importância da CL no ensino de língua segunda (L2) e LE.

¹³ Quanto aos objetivos específicos serão explicitados em 3.1 do Capítulo III.

primeiro uma resistemização das formas de CL em Português Europeu (PE)¹⁴ e elucidar-se-ão seguidamente as principais convergências e divergências de CL entre as duas línguas: Português e Chinês.

Após esses primeiros momentos, no terceiro Capítulo, descrever-se-á o delineamento metodológico do projeto, explicitando-se questões e objetivos norteadores, a população alvo, a sequência das fases de investigação, bem como a abordagem, métodos e técnicas adotados, com a pretensão de que a nossa investigação seja um trabalho criterioso e lógico...

No Capítulo VI, que versa sobre contribuições empíricas, apresentar-se-ão por ordem cronológica a análise dos dados, a discussão e interpretação dos resultados nas diferentes fases da concretização do projeto, registando a implementação da intervenção com reflexões didáticas.

Por último, a tese será encerrada com considerações finais para a discussão global dos resultados da investigação, limitações do estudo e propostas para trabalhos futuros.

¹⁴ O motivo da nossa focagem no PE em vez de “português brasileiro” será explicado no início do Capítulo II.

Capítulo I – Enquadramento teórico

1.1. Teorias de base

1.1.1 A noção de “face” e “face-work” de Goffman

Muitos investigadores na área de Sociolinguística afirmaram que o conceito de “face” tinha sido criado por Goffman no ano de 1955. No entanto, é preciso esclarecer que na realidade este conceito foi proposto pela primeira vez pela antropóloga chinesa Hsien Chin Hu (胡先缙: Hú Xiānjìn) no ano 1944¹⁵. A antropologia introduziu o conceito de “face” (面子: Miànzi) ao mundo ocidental, a partir do qual Erving Goffman, no campo da sociologia, continuou a estudar a teoria de “face” nos atos de interações entre seres humanos, publicando o seu artigo *On Face-work: An Analysis of Ritual Elements of Social Interaction* no ano de 1955. Em seguida, o autor analisou rituais de interação sociais e apresentou melhor este conceito e no seu livro *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior* (1967).

Goffman concluiu que cada pessoa vive num mundo de encontros sociais, envolvendo-o em contacto presencial ou mediatizado com outros participantes. Explicou, também, a existência de uma “line”, ou seja, uma linha, em cada um desses contactos, a qual consiste em “a pattern of verbal and nonverbal acts by which he expresses his view of the situation and through this his evaluation of the participants, especially himself” (Goffman, 1967, p.5). Afirmou que essa linha, ou seja, o padrão de atos verbais e não verbais, independentemente de uma pessoa pretender tomá-lo ou não numa interação social, terá sido realizado na mesma (Cf. Goffman, 1967, p.5).

Assim sendo, a adoção dessa linha é indispensável para cada pessoa na teia social para realizar uma interação com outros e para manter uma situação positiva.

¹⁵ Uma das provas mais eloquentes para o facto pode ser no artigo “Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior” de Goffman, publicado em 1967, nas páginas 5-6, o autor observou na referência 1 da seguinte forma: “For discussions of the Chinese Conception of face, see the following: Hsien Chin Yu, “The Chinese Concept of ‘face’” *American Anthropologist*, 1944, n.s. 46: 45-64...”.

O autor definiu o **conceito de face** como o seguinte:

The term *face* may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (...) (Goffman, 1967, p.5)

Acrescentou a seguinte explicação sobre a noção da “face” na mesma obra:

(...) is something that is not lodged in or on his body, but rather something that is diffusely located in the flow of events in the encounter and becomes manifest only when these events are read and interpreted for the appraisals expressed in them. (Goffman, 1967, p.7)

Neste caso, a “face” não se restringe a uma parte de superfície do corpo, mas é algo que está difusamente localizado nos eventos do encontro, é compreendida como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma pelo padrão de atos verbais e/ou não-verbais que outros assumem que ele tomou durante um contacto específico. A “face” manifesta-se apenas quando os eventos do encontro são lidos e interpretados para as avaliações expressas neles. Além disso, a “face” constitui uma autoimagem delineada pela pessoa de acordo com atributos sociais aprovados em sociedade.

Acredita-se, assim, que quando existe uma sociedade, há sempre comunicação entre os indivíduos. A sociedade atribui-lhes as suas próprias identidades e os seus lugares, ao mesmo tempo, os indivíduos criam, mantêm e desenvolvem a sua figura e o seu lugar social. Para tal, cada pessoa inserida numa interação social toma o padrão, ou melhor dizendo, as regras definidas por todos os interlocutores para manter a sua face positiva, realizando, assim, uma melhor interação.

Esse facto também explica por que Goffman releva que a face constitui a condição de interação, mas não o seu objetivo (Cf. Goffman, 1967, p.12).

Na teoria de Goffman, cada pessoa assume dois pontos de vista: uma orientação defensiva, visando preservar a face do outro; uma outra orientação protetora, de forma a preservar a própria face. O autor também fez uma distinção dos três níveis de responsabilidade em termos da ameaça à face:

A preservação da face do sujeito e a proteção da face dos ouvintes são inseparáveis. Para Goffman (1967), ao proteger a face dos outros, é necessário escolher um meio para não perder a própria face; ao preservar a sua própria face, também se deve ter cuidado da sua ação para não ameaçar a face dos outros.

Todos os indivíduos têm o desejo de construir uma melhor autoimagem e manter o valor positivo da sua face, nomeadamente a honra, a dignidade ou o orgulho e tentam “maintain both his own face and the face of the other participations” (Goffman, 1967, p.11) nas interações. É por isso que existem os rituais de interação e o **“face-work”**.

Para Goffman, “face-work” designa “the actions taken by a person to make whatever he is doing consistent with face” e “serves to counteract “incidents” - that is, events whose effective symbolic implications threaten face.” (Goffman, 1967, p.12) Assim sendo, ainda de acordo com as explicações anteriormente apresentadas, o “face-work” de Goffman pode ser simplesmente interpretado como as práticas, ou seja, as estratégias tomadas no processo de interação, com o fim de preservar a face (a própria e também a dos outros) e neutralizar as ameaças à face. Dois processos de “face-work” foram propostos pelo autor: *The avoidance process* e *The corrective process* (Cf. Goffman, 1967, pp.15-23).

The avoidance process (Goffman, 1967, p.15) / o processo de evitação, consiste em evitar contactos em que provavelmente aconteçam ameaças à face, ou seja, esquivar-se das relações de ofensa. Uma vez que se tenha arriscado um encontro, duas medidas podem ser adotadas: *defensive measures* (Goffman, 1967, p.16) / medidas defensivas e *protective maneuvers* (Goffman, 1967, p.16) / medidas protetoras, com a primeira, o locutor pode afastar-se dos tópicos e atividades que poderiam causar expressão de informações inconsistentes com a linha tomada; enquanto com a segunda, o locutor mostra respeito e polidez, abandonando factos desagradáveis e embaraçosos que podem prejudicar as reivindicações positivas dos outros, e utilizando circunloquções, cortesia, modificações nas demandas aos outros.

The corrective process (Goffman, 1967, p.19) / o processo corretivo, refere-se à tentativa de corrigir as consequências da ameaça à face quando o locutor se encontra numa situação de incidente, em que um ou mais participantes se sentem num estado de desequilíbrio ritual e precisam de reestabelecer o estado à procura do equilíbrio satisfatório.

O mesmo autor indicou no livro referido a importância de levar em consideração a situação em que se insere a interação (Cf. Goffman, 1967, p.6)¹⁶, o estado social da pessoa (Cf. Goffman, 1967, p.7)¹⁷, bem como as características socioculturais (Cf. Goffman, 1967, p.13)¹⁸, quando se toma a linha e se deseja manter a face.

Tanto a adoção da linha como a noção de “face” e de “face-work”, como as suas ligações com estações sociais esclarecidos pelo autor construíram uma orientação e uma base importantes para as definições de “cortesia/polidez/delicadeza” de outros autores, bem como estudos relativos elaborados a partir destes conceitos.

1.1.2. Princípio de Cooperação de Grice - Implicaturas e Máximas conversacionais

Grice (1967, 1975) introduziu o verbo *implicate*, os substantivos relacionados *implicature* e *implicatum* quando redigiu o seu famoso artigo *Logic and Conversation*¹⁹. Para o autor, no processo das conversas, há ideias que podem ser transmitidas e entendidas que, efetivamente, não foram proferidas, isto é, algo implicado. Neste caso, o termo *Implicature* / Implicatura consiste em reconhecimento e compreensão das informações implicadas dum enunciado, que vão além dos significados literalmente expressos.

¹⁶ “(...) the rules of the group and the definition of the situation which determine how much feeling one is to have for face and how this feeling is to be distributed among the faces involved.”

¹⁷ “Thus while concern for face focuses the attention of the person on the current activity, he must, to maintain face in this activity, take into consideration his place in the social world beyond it.”

¹⁸ “Each person, subculture, and society seems to have its own characteristic repertoire of face-saving practices.”

¹⁹ O artigo foi apresentado em “William James Lectures” em 1967 (uma série de conferências realizadas pela Universidade de Harvard), mas não foi publicado. No ano de 1975, publicou-se em Nova York.

Duas subclasses de **Implicaturas** foram distinguidas por Grice: *Conventional Implicatures* e *Conversational Implicatures* (Cf. Grice, 1975, pp.44-45).

Nas primeiras, “the words used will determine what is implicated, besides helping to determine what is said” (Grice, 1975, p.44), ou seja, essas implicaturas são realizadas através da sequência linguística das palavras utilizadas, isto é, significado convencional ou literal das palavras. Para este conceito, considera-se o exemplo seguinte:

“Wang é chinês, contudo, fala fluentemente Português.”²⁰

No enunciado apresentado, tudo o que está dito é que Wang é chinês e fala fluentemente Português. No entanto, implica-se convencionalmente que sendo um chinês, deveria ter dificuldade em falar Português, uma língua totalmente diferente da sua LM, mas não tem e, de facto, fala bem. Neste enunciado, percebe-se a informação extra através do significado convencional da conjunção “contudo”, isto é, o não dito que na realidade foi dito.

Ao contrário do que se passa com a primeira subclasse, as *conversational implicatures*/ implicaturas conversacionais, que também são chamadas pelo mesmo autor *nonconventional implicatures*/ implicaturas não convencionais, em vez da sequência linguística, dependem do contexto da conversa e são determinadas por certos princípios básicos do ato comunicativo.

Para uma explicação mais completa e detalhada sobre as **Implicaturas Conversacionais**, é preciso referir ao *Cooperative Principle* do mesmo autor, ou seja, “**Princípio de Cooperação**”. De acordo com Grice (1975, p.45),

“Our talk exchanges do not normally consist of a succession of disconnected remarks, and would not be rational if they did. They are characteristically, to some degree at least, cooperative efforts; and each participant recognizes in them, to some extent, a common purpose or set of purposes, or at least a mutually accepted direction.”

²⁰ Exemplo elaborado por nós.

Segundo a ideia defendida pelo autor, não é possível que um ato comunicativo seja realizado de forma totalmente livre, em que os participantes percam todo o controle. Nos intercâmbios conversacionais, os interlocutores fazem, em alguma medida, esforços cooperativos, reconhecendo e mantendo uma direção comum, para reger e orientar a conversa. Consciente ou inconscientemente, os interlocutores realizam atos comunicativos sob certas normas comuns que constitui um sistema cooperativo com o fim de ser bem-sucedida a conversa. O conjunto dessas normas obedecidas é considerado como “Princípio de Cooperação”, designação utilizada por Grice (1975, p.45) para o seguinte parágrafo:

“Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged.”

Grice (1975, p.45) especificou o seu “Princípio de Cooperação” em quatro categorias: *Quantity*, *Quality*, *Relation* e *Manner*, que correspondem às seguintes Máximas e submáximas específicas (Cf. Grice, 1975, pp.45-46):

Máxima da quantidade, que é associado à quantidade das informações providenciadas:

1. Faça sua contribuição tão informativa quanto é requerido pela conversação;
2. Não transmita mais informações do que o necessário.

Máxima da qualidade, em que se propôs a supermáxima de “Tente fazer uma contribuição que seja verdadeira”:

1. Não diga o que acredita ser falso;
2. Não diga nada sem prova suficiente da sua veracidade.

Máxima da relação, ou seja, “Seja relevante”, que indica a pertinência.

Máxima do modo, ligada à supermáxima “Seja claro”:

1. Evite expressão obscura;

2. Evite ambiguidade;
3. Seja breve, ou melhor dizendo, evite informação desnecessária;
4. Seja ordenado.

Grice (1975, p.47) destaca que ainda há outras máximas (estéticas, sociais, ou morais em caracter), tais como *be polite* que podem ser observadas por participantes em trocas de conversa.

O Princípio de Cooperação defende que os interlocutores cooperam sempre entre si para realizar uma troca conversacional. Mesmo assim, no processo de conversas, o enunciador pode *flout* (Grice, 1975, p.49), ou melhor dizendo, desobedecer ou violar intencionalmente uma (ou mais que uma) das máximas, tendo como objetivo produzir ideias implicadas. Neste caso, o ouvinte presume que essa quebra foi consciente e tentará entender a ideia não convencional transmitido pelo falante, atribuirá, assim, uma interpretação do sentido implicado do enunciado, isto é, a **Implicatura Conversacional**²¹. É preciso relevar que Grice (1975, p.52) acredita que, mesmo a(s) máxima(s) sendo aparentemente violada(s) em alguns casos, o Princípio de Cooperação ainda está a ser seguido.

O autor apresentou três situações diferentes em que as implicaturas podem ser geridas (Cf. Grice, 1975, pp.51-57), que podem ser sintetizadas como as seguintes:

1. Nenhuma máxima é violada, ou pelo menos de forma evidente, por exemplo:

A: Parece que o filho da Ana é muito bem-educado.

B: Não sabes que ele trata sempre o professor por “tu” e fala muito alto quando os colegas estão a estudar na sala de aula?

²¹ Segundo Grice, além de “give rise to conversational implicature”, nas seguintes três situações, um participante da interação também pode violar uma máxima: “1. He may quietly and unostentatiously VIOLATE a maxim; if so, in some cases he will be liable to mislead. 2. He may OPT OUT from the operation both of the maxim and of the CP; he may say, indicate, or allow it to become plain that he is unwilling to cooperate in the way the maxim requires. He may say, for example, *I cannot say more; my lips are sealed*. 3. He may be faced by a clash: He may be unable, for example, to fulfill the first maxim or Quantity (Be as informative as is required) without violating the second maxim of Quality (Have adequate evidence for what you say)” (Cf. Grice, 1975, p.49).

Mesmo que, aparentemente, o exemplo dê uma sensação de uma quebra da máxima de relação no que foi dito por B, de facto, a resposta de B está correspondente ao Princípio de Cooperação, e com a qual A pode compreender que B está a negar a sua afirmação, ou seja, pretende implicar que o filho da Ana não é educado. Assim sendo, a associação entre o enunciado de A e o de B é óbvio e não há razão para definir que a máxima é desrespeitada nesse exemplo. Neste caso, a implicatura conversacional é assumida a partir da suposição preservada de que ele está a cumprir a máxima de relação.

2. Uma máxima é violada para evitar a quebra de outra, considere o seguinte exemplo:

A: Onde está o Li Xiao a estudar Português?

B: Está a estudar Português numa universidade localizada no Norte da China.

Na situação apresentada, pode-se verificar que a máxima de quantidade é violada, tendo em conta que a resposta de B não é tão informativa quanto ao requerido por não esclarecer o nome da universidade em que o Lin Xiao estuda. No entanto, percebe-se que o objetivo dessa quebra da máxima de quantidade consiste em respeitar a máxima da qualidade (no que se refere a verdade), porque B está a implicar que não tem condições de oferecer uma resposta mais precisa.

3. Violação de uma máxima para obter uma implicatura conversacional através de algo semelhante a uma figura de linguagem (tautologia, ironia, metáfora, lítotes, hipérbole, entre outros).²²

As implicaturas conversacionais, segundo Grice (1967 e 1975), podem ser generalizadas ou particularizadas. As generalizadas não dependem de um contexto particular (um modelo mais representativo deste tipo de implicatura é: um(a) + substantivo X para implicar que o X não pertence ou não está muito relacionado com o sujeito), enquanto que as particularizadas exigem informações de um contexto específico para ser deduzidas.

²² Devido à ilimitação da dimensão das figuras de linguagem, não serão apresentados exemplos.

As teorias griceanas abriram um novo horizonte na área da Pragmática, possibilitaram, também, uma melhor compreensão das interações conversacionais, com as quais se pode perceber a sua característica social da comunicação, a sua ligação com o contexto, bem como a importância das regras seguidas para o seu efeito. Lançaram alicerces para os estudos relevantes posteriores, nomeadamente representa um dos pontos de partida mais importantes das três regras de polidez de Lakoff (1973) e do “Politeness Principle” de Leech (1983).

1.1.3. Máximas de Polidez de Lakoff

Lakoff é uma dos linguistas pioneiros que enquadram a polidez no âmbito de Pragmática.

Como apresentado anteriormente, além das quatro máximas conversacionais, Grice (1967, 1975) também destacou a existência de algumas outras máximas, por exemplo, o que ele designou como *Be polite*, ou melhor dizendo em Português, seja educado ou seja polido. Um dos primeiros linguistas a chamar a atenção para essa máxima foi Lakoff (1973).

Inspirada pela teoria de Grice (1967), Lakoff (1973) sugeriu duas regras de Competência Pragmática no seu artigo *The logic of politeness: or, minding your p's and q's*: seja claro e seja polido (Cf. Lakoff, 1973).

A primeira regra representa essencialmente as máximas do Princípio de Cooperação de Grice (1967, 1975): Quantidade, Qualidade, Relação e Modo.

A segunda consiste num conjunto das estratégias de polidez, que podem ser interpretadas da seguinte forma:

- a) Não imponha: domine bem a distância e o grau de proximidade com o ouvinte de acordo com o contexto e a relação entre os interlocutores.
- b) Dê opções: dê ao ouvinte liberdade de tomar decisões, respeite a vontade e a opinião do ouvinte. Expressões indiretas ou hesitação podem ser utilizadas aqui.

- c) Seja amigável para o ouvinte se sentir bem: em determinados casos, apresentar a cortesia através de simpatia e a amizade demonstradas.

A articulação insuficiente entre as máximas de cortesia propostas por Lakoff, bem como a sua falta de uma definição clara sobre a polidez/a cortesia foram criticadas por alguns linguistas. No entanto, não se pode negar que Lakoff deu um passo importante no campo dos estudos de cortesia verbal.

1.1.4. Princípio de Polidez de Leech

Com base na teoria dos atos de fala de Austin (1962) e de Searle (1969) e no Princípio de Cooperação de Grice (1967, 1975), Leech, em 1983, contribuiu com uma obra importante para a área da Linguística, precisamente, para a Pragmática, *Principles of Pragmatics*, em que propôs o *Politeness Principle*/ Princípio de polidez.

O autor distinguiu, antes de mais, a conceção da Semântica e a da Pragmática, deu, também, um quadro teórico geral da conceção de Pragmática. Para o autor, a Semântica é abstrata e consiste em regras gramaticais e convencionais, que visa responder à pergunta “O que é que significa X?”; a Pragmática é mais relacionada com o uso da língua, que associa o significado do enunciado à força ilocucionária e às situações de fala, procurando responder a “O que quer dizer com X” (Cf. Leech, 1983, pp.4-6). Apresentou um critério importante para distinguir a Pragmática da Semântica que consiste na referência a um ou mais aspetos das situações de falar: *Addressers or addressees*, *The context of an utterance*, *The goal(s) of an utterance*, *The utterance as a form of act or activity: a speech act* e *The utterance as a product of a verbal act* (Cf. Leech, 1983, pp.13-15).

O linguista esclareceu que o princípio referido pertence ao campo de Sociopragmática, porque “it is clear that the Cooperative Principle and the Politeness Principle operate variably in different cultures or language communities, in different social situations, among different social classes, etc.” (Leech, 1983, pp.10)

Leech utilizou o termo *rhetorical*/ retórica para designar o conceito da Pragmática. O termo é tradicionalmente referido ao estudo do uso efetivo de língua em comunicação e

é conhecido como a arte de uso de língua, foi definido pelo autor como um conjunto de princípios conversacionais que são relacionados por suas funções. O autor dividiu a Retórica, ou seja, a Pragmática geral em duas categorias: Retórica Interpessoal e Retórica Textual, integrando na primeira categoria o Princípio de Cooperação (quatro máximas de Grice), o **Princípio de Polidez**, o Princípio de Ironia... (Cf. Leech, 1983, pp.15-17).

Esse Princípio de Polidez foi proposto no contexto do surgimento de críticas de linguistas sobre as limitações do Princípio de Cooperação de Grice. Tendo em conta que o Princípio de Polidez não pode explicar “why people are often so indirect in conveying what they mean” e “what is the relation between sense and force when non-declarative types of sentence are being considered” (Leech, 1983, p.80), não é resistente à evidência do uso real de língua nem universal para se aplicar em todas as línguas, visando complementar o Princípio de Cooperação de Grice²³ e compreender como diferentes sociedades realizam máximas de maneiras diferentes, Leech enunciou esse princípio referido, apresentando respectivamente de forma negativa e positiva. Para o autor, a forma negativa do Princípio de Cortesia consiste em “minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs” e a positiva serve para “maximize (other things being equal) the expression of polite beliefs” (Leech, 1983, p.81). É preciso destacar que o autor considera mais importante a negativa do que a positiva, porque a primeira apresenta acontecimento mais frequente nas interações sociais e os atos verbais descorteses também resultam em consequências mais graves do que apenas a ausência de manifestação de cortesia. Ainda por cima, de acordo com o autor, o princípio de polidez assume uma função de “maintain the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place” (Leech, 1983, p.82).

Partindo do modelo de Grice, Leech construiu uma série de **máximas de polidez**, sendo cada uma constituída por duas submáximas correspondentes respectivamente a forma negativa e positiva do Princípio de Cortesia (Cf. Leech, 1983, pp.130-150):

Máxima de tato:

²³ Segundo Leech, “(...) the PP can be seen not just as another principle to be added to the CP, but as a necessary complement, which rescues the CP from serious trouble” (Leech, 1983, p.80).

- a) Minimize o custo para o outro.
- b) Maximize o benefício do outro.

Máxima de generosidade:

- a) Minimize o benefício de si próprio.
- b) Maximize o custo a si próprio.

Máxima de aprovação:

- a) Minimize as críticas para o outro.
- b) Maximize o elogio ao outro.

Máxima de modéstia:

- a) Minimize o louvor de si próprio.
- b) Maximize a sua modéstia.

Máxima de concordância

- a) Minimize o desacordo entre si e o outro.
- b) Maximiza o acordo entre si e o outro.

Máxima de simpatia

- a) Minimize expressão de antipatia de si para o outro.
- b) Maximize expressão de simpatia de si para o outro.

O autor defende que as máximas são universais em todos os tipos de comunicação, ao mesmo tempo, a importância de cada máxima pode variar segundo as diferentes culturas, sociedades ou contextos linguísticos (Leech, 1983). Considere-se o exemplo proposto pelo autor: “that some eastern cultures (*eg* China and Japan) tend to value the Modesty Maxim much more highly than western countries; that English-speaking culture (particularly British?) gives prominence to the Maxim of Tact and Irony Principle...” (Leech, 1983, p.150).

Na opinião de Leech, a polidez consiste numa norma de comportamento para um ambiente específico, sob determinada cultura ou comunidade linguística (Cf. Leech, 1983, p.82). Ainda defende que diferentes contextos requerem deferentes tipos e graus de polidez, neste caso, propõe quatro categorias de funções ilocucionárias segundo o modo como estas se relacionam com o objetivo social de estabelecer e manter a cortesia (Cf. Leech, 1983, p.104), a saber:

1. Competitiva: o objetivo ilocucionário compete com o objetivo social. Ex.: ordens, solicitações, perguntas...
2. De convívio: o objetivo ilocucionário coincide com o objetivo social. Ex.: ofertas, convites, agradecimentos, felicitações, cumprimentos...
3. Colaborativa: o objetivo ilocucionário é indiferente ao objetivo social. Ex.: afirmações, relatos, anúncios, instruções...
4. Conflitiva: o objetivo ilocucionário entra em conflito com o objetivo social. Ex.: ameaças, acusações, maldições, repreensões...

Para o autor, a polidez, ou seja, a cortesia é claramente envolvida nos primeiros dois contextos (de forma negativa em “competitiva” e de forma positiva em “de convívio”). Na terceira categoria, que trata principalmente de discursos escritos, a cortesia é irrelevante. Também está fora de questão na última porque a situação é de causar ofensa.

Leech ainda especificou que quanto mais benefício há para o ouvinte, mais cordial o Imperativo é. Ao contrário, quanto mais custos ao ouvinte, apresentam menos polido. (Cf. Leech, 1983, pp.107-108) Por exemplo²⁴:

- a) Abra a porta por favor, estou a sentir muito calor. (mais benefício para o falante)
- b) Está constipado, não trabalhe, tanto tome um chá e descanse em casa. (mais benefício para o ouvinte)

Além disso, o grau de polidez aumenta quando a locução utilizada é mais indireta.(Cf. Leech, 1983, pp.108-109).

²⁴ Exemplos elaborados por nós.

Leech, partindo do ponto de vista de Sociopragmática, levando em consideração fatores lingüísticos, culturais, sociais e contextuais da conversação verbal no seu estudo de cortesia, explicou, de forma detalhada e sistemática, o conceito e a função do Princípio de Polidez.

1.1.5. Teoria de Preservação da Face de Brown e Levinson

Fundamentando na noção de “face” de Goffman, na continuação de diversos autores que tinham investigado em termos de interação verbal e uso da língua (Hymes, Grice, Lakoff, Leech...), Brown e Levinson (1978, 1987)²⁵ desenvolveram um estudo mais sistematizado sobre *face* e estratégias de polidez, propondo *face-saving theory*, ou seja, a teoria de preservação da face.

No livro “Politeness: some universals in language usage”, a **noção de face** é entendida como “the public self-image that every member wants to claim for himself” (Brown & Levinson, 1987, p.61). Na assunção dos autores, os membros adultos da sociedade são “competentes” (Brown & Levinson, 1987, p.61)²⁶, todos eles querem manter a face e sabem que os outros também querem. Essa autoimagem, pode ser perdida, aumentada (melhorada) e mantida, por isso, deve ser constantemente preservada e cuidada durante as interações. Geralmente os interlocutores desenvolvem e assumem a cooperação entre si para manter a face. Levando em consideração as vulnerabilidades da face dos dois lados influenciam-se reciprocamente, os interlocutores mantêm a face própria ao mesmo tempo que matêm a do outro. Mesmo que as formas de preservação da face variem segundo as culturas, o facto de se (re)conhecer mutuamente a face entre os membros e a necessidade da face para orientar a interação é universal. A face consiste em dois aspetos: *negative face*/ face negativa e *positive face*/ face positiva que representam necessidades básicas dos

²⁵ A edição inicial do estudo foi publicada no livro *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (Cf. Brown, P., & Levinson, S. C. (1978)). *Universals in language usage: Politeness phenomena*. Em *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge University Press.). No ano 1987, o estudo foi reeditado e publicado com algumas alterações, uma nova bibliografia bem como a adição de uma longa introdução. (Cf. Brown, P., & Levinson, S. (1987)). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge university press.)

²⁶ Neste caso, para os autores, os membros jovens são “mad, incapacitated persons partially excepted” (Brown & Levinson, 1987, p.285).

membros da interação (Cf. Brown & Levinson, 1987, pp.61-62). A face negativa diz respeito a “basic claim to territories” (Brown & Levinson, 1987, p.61), “rights to non-distraction” (Brown & Levinson, 1987, p.61), “freedom of action” (Brown & Levinson, 1987, p.61), “freedom from imposition” (Brown & Levinson, 1987, p.61) e “the want of (...) actions be unimpeded by others” (Brown & Levinson, 1987, p.62), ou melhor dizendo, consiste na vontade de ser independente, possuir liberdade de ação, não receber imposição nem impedimento, manter-se autónomo e reservar o *território* pessoal (corpo, espaço, privacidade ou intimidade pessoal). A face positiva, que é considerada mais complexa pelos autores, refere-se a “positive consistent self-image or ‘personality’” (Brown & Levinson, 1987, p.61), “self-image be appreciated and approved” (Brown & Levinson, 1987, p.61), “wants be desirable” (Brown & Levinson, 1987, p.62), “the desire to be ratified, understood, approved of, liked or admired” (Brown & Levinson, 1987, p.62), ou seja, constitui a vontade de apresentar uma boa fachada social, ser aceite, aprovado e apreciado e o seu desejo de ser autorizado, compreendido e respeitado.

Destacam-se os atos de fala na elaboração da teoria de Brown e Levinson (1987). Para os autores, a maioria dos atos de fala produzidos na interação verbal são intrinsecamente ameaçadores da face (positiva e/ou negativa) do falante e/ou do ouvinte, isto é, “face-threatening acts” (é frequentemente citada a sua sigla inglesa: FTAs e significa atos ameaçadores da face²⁷).

Os **atos de fala que ameaçam** a face são distinguidos em quatro categorias (Cf. Brown & Levinson, 1987, pp.65-68), que podem ser resumidas de seguinte forma:

- a) Atos de fala que ameaçam a face negativa do ouvinte: os atos que indicam que o falante não se abstém de impedir a liberdade da ação do ouvinte, tais como ordens, requerimentos, sugestões, avisos, ameaças, ofertas, promessas, expressões de emoções (negativas) muito fortes ao ouvinte (ódio, raiva, etc.)...
- b) Atos de fala que ameaçam a face positiva do ouvinte: os atos que indicam que o falante despreza os sentimentos e os desejos do ouvinte, por exemplo, expressões de desaprovação, críticas, reclamações, acusações, insultos, negações...; os actos que indicam que o falante não se importa com a face positiva do ouvinte, por

²⁷ Sigla em Português: AAFs.

exemplo, expressões de emoções incontroláveis ao ouvinte, irreverência, menção de temas tabus...

- c) Atos de fala que ameaçam a face negativa do falante: agradecimentos, aceitação de oferta, de agradecimento ou de desculpa...
- d) Atos de fala que ameaçam a face positiva do falante: pedidos de desculpa, auto-humilhação, confissão...

Em muitos casos, apresenta-se a impossibilidade de acontecer os AAFs. Há, também, várias situações em que os atos de fala podem ameaçar ao mesmo tempo a face negativa e a face positiva (reclamação, interrupção, ameaça, pedido de informações pessoais...), ou prejudicar simultaneamente a face do ouvinte e a do falante. A polidez ou a cortesia, neste caso, é um conjunto de estratégias para os interlocutores preservarem a face, evitarem, amenizarem ou repararem os efeitos de AAFs, como descrito pelos autores:

“In the context of mutual vulnerability of face, any rational agent will seek to avoid these face-threatening acts, or will employ certain strategies to minimize the threat.” (Brown & Levinson, 1987, p.68)

Para tal, segundo Brown e Levinson (1987), cada interlocutor tomará em conta o peso de, pelo menos, três desejos: o desejo de comunicar o conteúdo de um AAF; o desejo de ser eficiente e urgente; e o desejo de preservar a face do ouvinte em algum grau (Cf. Brown & Levinson, 1987, p.68). Além disso, para escolher o nível de cortesia que se deve praticar, é indispensável avaliar a gravidade do contexto de AAF que depende de três variáveis culturais: a distância social entre os interlocutores; a relação de poder entre os interlocutores; e o grau absoluto de imposição em determinada cultura (Cf. Brown & Levinson, 1987, pp.74-77).

Os autores especificaram cinco **estratégias de cortesia verbal** e as circunstâncias que determinam a escolha de estratégia (Cf. Brown & Levinson, 1987, p.60, pp.68-69, p.70-71 e p.92), que são apresentadas na figura²⁸ seguinte:

²⁸ Tradução nossa da figura de Brown & Levinson (1987, p.60 e p.69).

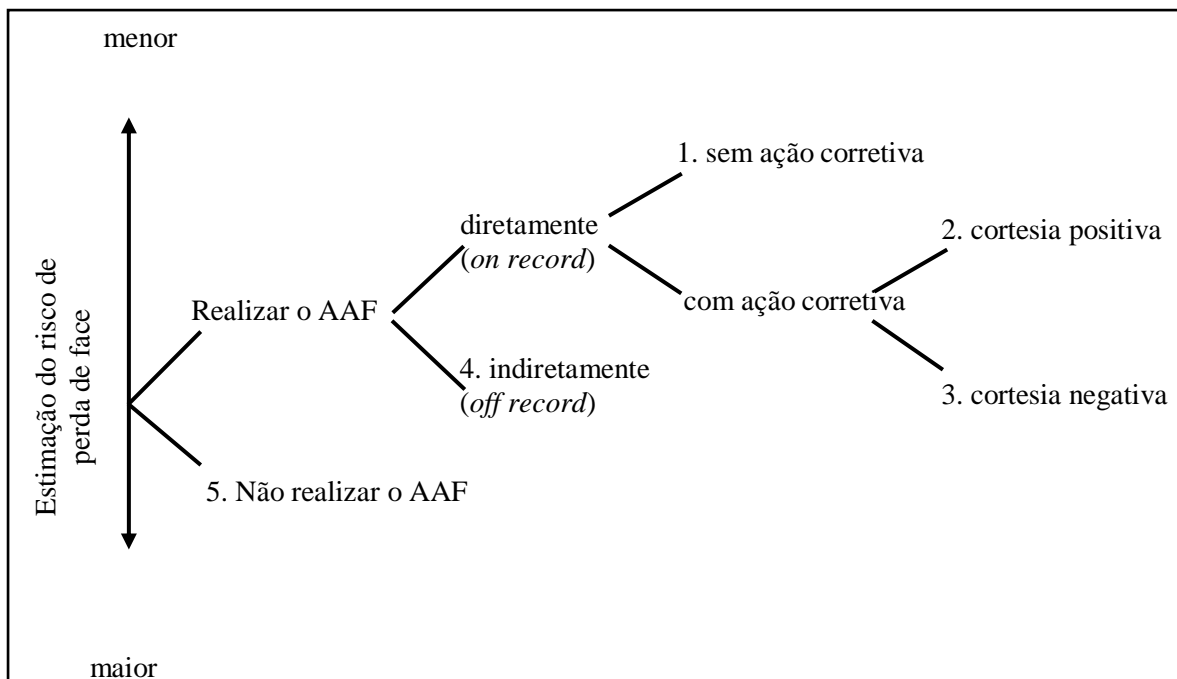


Figura 1 - Circunstâncias que determinam a escolha de estratégias, segundo Brown e Levinson (1987, p.60 e p.69)

Segundo estes autores (1987, p.60) “the more an act threatens S’s (falante) or H’s (ouvinte) face, the more S will want to choose a higher-numbered strategy” .

A estratégia 5, sendo a mais elevada na escala apresentada, representa a melhor forma de cortesia para preservar a face dado que nem sequer é realizado o ato que ameaça a face.

Quanto à estratégia 1(realizar o AAF diretamente), está de acordo com o princípio de cooperação e as máximas conversacionais de Grice. O locutor realiza AAF sem ação compensatória, não tem tentativa de minimizar a ameaça à face do seu ouvinte. Esse tipo de AAF é realizado normalmente nas situações de grande urgência ou eficiência em exercer o poder sobre o falante (quando o falante está numa classe muito mais alta do que o ouvinte, o ato de fala não é estimado pelo ouvinte como ameaçador da face). Essa estratégia direta também pode ser realizada, sem prejudicar a face do ouvinte, no caso de oferta.

A cortesia positiva (2) é orientada para preservar a face positiva do ouvinte e baseia-se na aproximação entre os interlocutores. Neta estratégia, o falante respeita a face do ouvinte e minimiza a ameaça à face dum ato de fala por demonstrar que o falante trata o ouvinte como um membro do grupo, igual a ele, ou um amigo e aprecia o que o ouvinte deseja.

No que se refere à cortesia negativa (3), por seu turno, é orientada principalmente para a satisfação parcial da face negativa do ouvinte. Essa estratégia de cortesia consiste essencialmente na evitação, ou melhor dizendo, o falante indica que as respectivas necessidades da face negativa do ouvinte serão reconhecidas e respeitadas, a sua liberdade de ação não será interferida e o seu direito de autonomia será garantido. Utilizações de formas interrogativas, condicionais ou indiretas são exemplos característicos dessa estratégia.

Por último, na estratégia 4, o falante utiliza atos de fala de forma indireta, implícita ou ambígua para mascarar ou dissimular as suas verdadeiras intenções. Assim sendo, em vez de transmitir diretamente ao ouvinte uma (única) intenção particular do seu enunciado realizando um AAF, o falante dá mais do que uma “saída” para o sentido da intenção e deixa o ouvinte decidir como a interpretar. Para tal, podem utilizar-se metáforas, ironias, perguntas retóricas, eufemismos.

Os autores consideram que a estratégia 5, ou seja, não realizar o AAF, implica muitas vezes não realizar o objetivo de comunicação, enquanto a estratégia 1, por seu lado, resulta em grau extremamente elevado da ameaça à face. Neste caso, para obter comunicações mais eficazes e melhores efeitos de preservação da face, as melhores estratégias de cortesia são a polidez positiva, a polidez negativa e realização do AAF indiretamente (*off record*).

A teoria de Brown e Levinson, mesmo que tenha sido alvo de críticas de alguns linguistas posteriores, com os resultados renovados, sistemáticos e detalhados do seu estudo, contribuiu grandemente para a área de cortesia verbal.

1.1.6. Sistema e processos linguísticos de cortesia de Kerbrat-Orecchioni

Desenvolvendo criticamente as propostas de Brown e Levinson, associando, também, as teorias de Goffman, Grice, Lakoff, Leech, bem como outros investigadores da área, a linguista francesa Kerbrat-Orecchioni deu um grande passo em frente no caminho de estudo da cortesia.

A autora redigiu as suas teorias e propostas relativas às interações verbais, as relações (horizontais e verticais) interpessoais, os modelos e as manifestações linguísticas da cortesia, as variantes socioculturais e as trocas rituais nos atos de desculpa e elogio nos tomos I, II e III de *Les Interactions Verbales*²⁹, e também, no livro *La Conversation*³⁰.

Confirmando a importância da contribuição da proposta de FTA (ou sigla em Português: AAF) de Brown e Levinson, Kerbrat-Orecchioni julga que a teoria de Brown e Levinson é “exclusivement, et excessivement, negative” (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.176) por se basear inteiramente na noção de AAF, sem ter em consideração que também são produzidas nas interações ações “qui ont sur les faces une action franchement positive” (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.76). Além disso, a autora discordou, também, de outros dois aspectos no modelo de Brown e Levinson: falta de distinção entre a cortesia positiva e a face positiva e entre a cortesia negativa e a cortesia positiva; não distingue claramente entre a cortesia de *A-orientés*³¹ e a cortesia de *L-orientés*³².

Assim, a autora introduziu a noção de *anti-FTAs*:

En face de la notion de FTAs, il convient de poser celle (que n'envisagent pas Brown et Levinson), d'*anti-FTAs* (ou actes «anti-menaçants»), qui ont au contraire pour les faces un effet positif: augmentation du territoire dans le cas du cadeau, valorisation de la face positive dans le cas de la louange, etc. (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.171)

²⁹ Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994).

³⁰ Kerbrat-Orecchioni (1996).

³¹ CL realizada em relação a si próprio (locutor).

³² CL realizada ao alocutário.

FTAs, também designada como *Face Flattering Acts* (FFAs) pela mesma autora (2005), é um termo para indicar Atos de Valorização da Face (AVFs)³³, ou seja, atos que “en quelque sorte le pendant positif des FTA’s” (Kerbrat-Orecchioni, 1996, p.54). Com essa proposta concetual, a autora esclareceu a distinção entre a noção de cortesia positiva e a noção de cortesia negativa, que anteriormente não estavam muito claras em Brown e Levinson. Para a autora, a cortesia negativa consiste em dois aspetos: a) evitar AAFs e b) fazer compensação para suavizar as AAFs realizadas; enquanto a cortesia positiva consiste em efetuar a produção de AVFs³⁴. Com essas duas definições, permite-se, também, o reconhecimento da distinção entre a noção da cortesia positiva e a noção da face positiva e entre a noção da cortesia negativa e a noção da face negativa. Tendo em conta que além de distinguir as duas propriedades (*cortesia* e *face*), é necessário fazer uma associação entre elas. Evidenciou, portanto, os seguintes quatro tipos de cortesia:

- a) A cortesia negativa para a face negativa (ex.: interrupção);
- b) A cortesia negativa para a face positiva (ex.: atenuação duma crítica);
- c) A cortesia positiva para a face negativa (ex.: oferta duma presente);
- d) A cortesia positiva para a face positiva. (ex.: elogio).

Desenvolvendo o modelo de Brown e Levinson e combinando as máximas de polidez de Leech, com base nos três eixos: *L-orientados* vs. *A-orientados*, cortesia negativa vs. cortesia positiva, face negativa vs. Face positiva, a autora organizou o sistema de cortesia, que pode ser resumido como o seguinte esquema³⁵ (Figura 2):

³³ *Face-supportive acts* para Holmes (1990), *face-boosting acts* para Bayraktaroglu (1991), *face-giving acts* para Ting-Toomey (2005) e *face-enhancing acts* para Taavitsainen e Jucker (2008).

³⁴ “La politesse negative comporte deux aspects, puisqu’elle peut être « abstentionniste » (ce sont les « rites d’évitement » de Goffman, qui consistent à ne pas commettre le FTA programmé) ou « compensatoire » (réparatrice, « redressive »: il s’agit de tenter de neutraliser cette violence sociale que constitue le FTA grâce à différents procédés que nous envisagerons par la suite). La politesse positive est au contraire « productionniste » - d’anti-FTAs (cf. les « rites de présentation » de Goffman).” (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.179)

³⁵ Adaptado do esquema de Kerbrat-Orecchioni (1992, p.184) com observações resumidas a partir do conteúdo de pp.184-188.

Sistema de cortesia de Kerbrat-Orecchioni (1992)

I. Princípios A-orientados: princípios sempre favoráveis ao alocutário

(1) Cortesia negativa:

Evite ou atenuar AAFs para

a) a face negativa do alocutário

corresponde à submáxima “minimize o custo para o outro” da “máxima de tato” de Leech. Por exemplo: não lhe dar ordens rudes, não lhe fazer perguntas indiscretas...

b) a face positiva do alocutário

corresponde à submáxima “minimize as críticas para o outro” da “máxima de aprovação”, à submáxima “minimize o desacordo entre si e o outro” da “máxima de concordância” e à submáxima “minimize expressão de antipatia de si para o outro” da “máxima de simpatia” de Leech. Por exemplo: não lhe fazer comentários depreciativos, críticas severas, reputações radicais, censuras violentas...

(2) Cortesia positiva:

Produza AVFs para

a) a face negativa do alocutário

corresponde à submáxima “maximize o benefício do outro” da “máxima de tato” de Leech. Por exemplo: oferecer-lhe presentes, ajuda ou serviços...

b) a face positiva do alocutário

corresponde à submáxima “maximize o elogio ao outro” da “máxima de aprovação”, à submáxima “maximize o acordo entre si e o outro” da “máxima de concordância” e à submáxima “maximize expressão de simpatia de si para o outro” da “máxima de simpatia” de Leech. Por exemplo: valorizar a sua face positiva ao lhe fazer elogios ou lhe dirigir manifestações de acordo, interesse, simpatia...

II. Princípios L-orientados:

A. Princípios favoráveis ao locutor

(1) Cortesia negativa:

Comporte-se de modo a não perder muito ostensivamente,

a) a sua face negativa

Salvar o seu *território* tanto quanto possível, por exemplo: proteger os seus *territórios* das incursões invasivas, não fazer promessas impensadas...

b) a sua face positiva

Não tolerar nem permitir que a sua imagem seja injustamente degradada, ou seja, defender a sua dignidade, por exemplo, nos casos de ter que responder a críticas, ataques e insultos...

(2) Cortesia positiva*:

(sem princípios correspondentes)

Segundo a autora, nas sociedades ocidentais, exceto em circunstâncias especiais, não é aconselhável, no sistema de cortesia, fazer valorização ostensiva da sua própria face positiva por causa de modéstia.

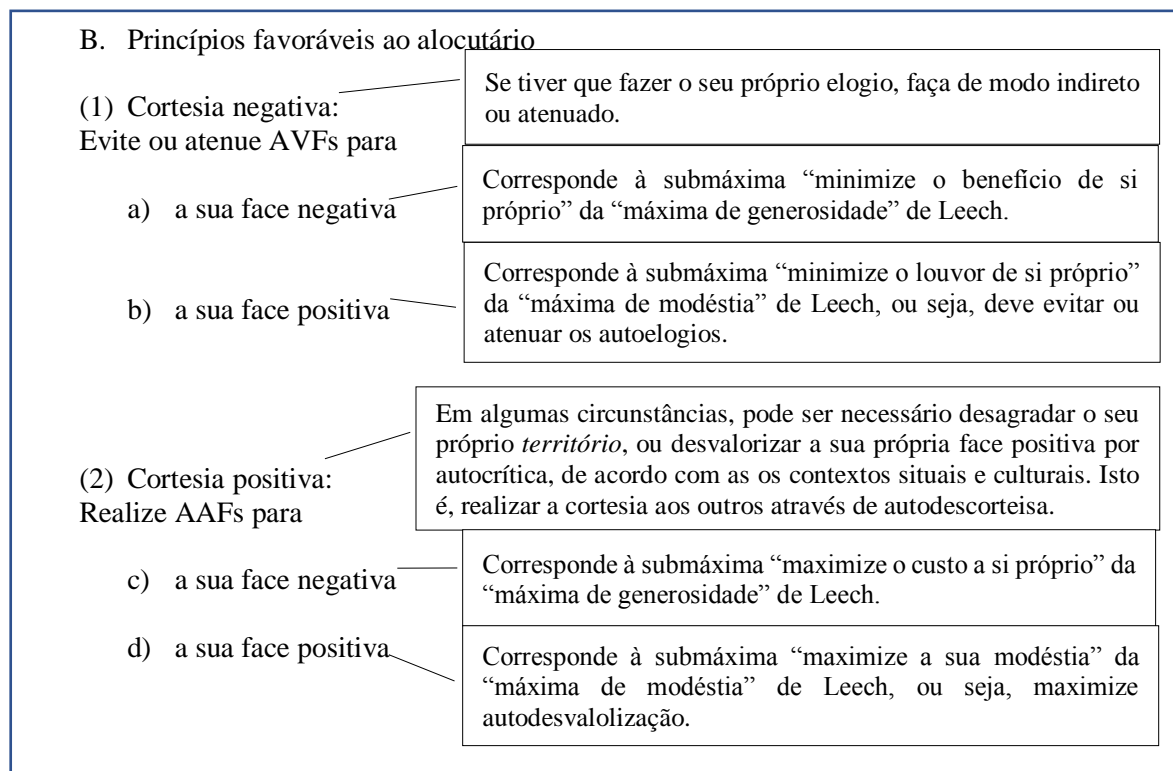


Figura 2 - Sistema de cortesia de Kerbrat-Orecchioni (adaptado do esquema de Kerbrat-Orecchioni,1992)

Kerbrat-Orecchioni elaborou, em torno dos três eixos propostos, um sistema de cortesia sistemático, operativo e universal. Além disso, apresentou alguns processos linguísticos de cortesia negativa (processo substitutivos: indireção, desatualização modal, uso dos pronomes pessoais, retórica...; processos acompanhantes com fórmulas de cortesia convencionais, pedido de desculpa ou explicação, modalizadores...) e de cortesia positiva (realização de AVFs acompanhadas com intensificadores, reforço da apreciação positiva e amenização de apreciação negativa...)³⁶. O modelo e os processos linguísticos de cortesia propostos por Kerbrat-Orecchioni possibilitam uma referência (não absolutamente) universal para critérios de atos de fala cordiais ou não cordiais e uma orientação em termos de estratégias verbais de cortesia em comunicações verbais.

³⁶ Kerbrat-Orecchioni (1992, pp.193-239) e Kerbrat-Orecchioni (1996, pp.55-61).

1.1.7. Cortesia verbal chinesa de 顾曰国 (Gu Yueguo)

Gu Yueguo (顾曰国: Gù Yuēguó) é um dos linguistas chineses mais representativos que fez contribuições importantes no âmbito de CL. Publicou o seu artigo marcante “礼貌、语用与文化”³⁷ no ano de 1992.

Estudando as obras clássicas chinesas “周礼 (*Ritos de Zhou*: Zhōu Lǐ)”, “仪礼 (*Etiqueta e Cerimónia*: Yí Lǐ)”, “礼记 (*Clássico dos Ritos*: Lǐ Jì)”³⁸ e “管子•五辅 (*Mestre Guan - Cinco Auxílios*: Guǎnzi Wǔ Fǔ)”³⁹ e remontando as origens históricas do termo *Limao* (礼貌: lǐmào, a cortesia), Gu (1992) afirmou que *Limao* era estreitamente ligado ao *Li* (礼: lǐ) ou *Lizhi* (礼制: lǐzhì), que significavam as regras sacrificatórias e o sistema ritual. Explicou que o *Li* tinha nascido por causa do desequilíbrio entre o desejo humano e a dificuldade de satisfazer os desejos. No antigo regime feudal (sociedade hierárquico), *Li* era definido para distinguir as diferentes classes dos indivíduos e governar o povo. Neste caso, o *Li*, por um lado era determinado pela distinção das classes sociais, por outro lado era para manter essa distinção e a ordem social. É preciso esclarecer que mesmo que antigamente nos regimes feudais chineses se distinguissem rigorosamente as pessoas em diferentes classes (altas e baixas), um dos valores sociais mais importantes depois da fundação da República Popular da China em 1949 consiste em eliminação desta distinção e a igualdade entre os indivíduos. Neste contexto, o autor explicou que hoje em dia a cortesia é para manter as relações harmoniosas e pacíficas entre as pessoas, evitar os conflitos e promover as cooperações⁴⁰ (Gu, 1992). Para o autor (1992), a ação cordial consiste em dois aspetos: o conteúdo de expressão e a forma de expressão.

Gu (1992) definiu as máximas de cortesias como normas cordiais que regem as ações verbais, especificou 5 máximas de cortesia verbal chinesa:

³⁷ Cortesia, Pragmática e Cultura [Tradução nossa] .

³⁸ Livros de compilação de regras rituais defendidas pelo Confucionismo chinês no Período das Primaveras e Outonos e no Período dos Estados Combatentes, 770-221 a. C.

³⁹ Livro de Legalismo chinês, redigido no Período das Primaveras e Outonos.

⁴⁰ “保持人与人之间关系的融洽与和谐，消除抵触，促成合作” (Gu, 1992, p.11).

a) Modéstia, valorização e apreciação dos outros

Segundo o mesmo autor (1992), a cortesia chinesa tem-se caracterizado, desde sempre, por se humilhar e elevar os outros. Isto é, para ser cordiais, os chineses costumam mostrar-se humildes e diminuir a posição e prestígio de si próprio, ao mesmo tempo, elevam a posição dos outros e apreciam o louvor dos outros. Gu (1992) explicou que quando as pessoas referirem em Chinês o “eu”, as “minhas” famílias e as coisas próprias (eu, o meu apelido, a minha mulher, o meu filho, a minha casa, o meu livro...), para ser cordiais, precisam de utilizar a forma de “depreciar”, pelo contrário, quando referirem o ouvinte, as famílias e as suas coisas, precisam de utilizar a forma de “apreciar e valorizar”.

Para complementar a explicação do autor sobre essa máxima, é preciso acrescentar que na cortesia de Língua Chinesa este princípio também é comum quando o falante, por exemplo, receber um elogio ou avaliar os outros.

b) Escolha de FTs de acordo com idade, hierarquia e classe social

É preciso esclarecer que essa hierarquia e classe social não querem dizer as classes mais altas ou mais baixas como a distinção no regime feudal, mas é para distinguir os mais respeitados e os (relativamente) menos respeitados entre uma determinada relação, por exemplo, entre os professores e os alunos, entre os mais velhos e os mais jovens, entre o diretor e os funcionários...

As FTs têm sido consideradas como uma parte muito importante do sistema de cortesia verbal chinesa. Gu (1992) destacou a importância crucial do fator hierarquia social e estaria para a escolha das FTs adequadas na cultura chinesa. O autor (1992) explica que para escolher a FT adequada ao recetor, além das classes sociais, também é indispensável ter em consideração o papel social desempenhado pelo recetor, a familiaridade e a distância social entre os interlocutores, a situação da conversa, a idade e o sexo do recetor, entre outros fatores.

c) Delicadeza da linguagem

A delicadeza da linguagem em Chinês consiste em escolher as formas de expressões delicadas e evitar linguagem vulgar; utilizar formas de fala indiretas em vez de formas

diretas (nomeadamente quando se refere a assuntos desagradáveis). Gu (1992) defende que a utilização das formas indiretas, igual à escolha de FTs em Chinês, também depende de muitos fatores contextuais.

- d) Preservação de face e o princípio de acordo (em caracteres chineses: 求同, em *Pinyin*: Qiútóng)

Gu (1992) acredita que o conceito de face representa o valor social positivo dum indivíduo que é correspondente ao seu papel desempenhado na sociedade e à sua posição social. Quando a ação duma pessoa corresponde e reforça esse seu valor social, pode ganhar ou manter a sua face, por seu turno, quando a pessoa faz o que é inadequado ao seu papel à sua posição social, resulta em perder a sua face.

Ainda de acordo com o mesmo autor, normalmente, a preservação ou a perda da face estão associadas a crítica, censura, convite, requerimento, entre outros. As ações dos falantes como crítica e censura prejudicam a face dos ouvintes, por isso, devem ter cuidado com a forma de expressão para manter a face dos destinatários; por outro lado, nos casos em que os emissores fazem convites, ofertas ou pedidos, precisam de ter em conta a própria face, porque podem perder a sua face no caso duma recusa dos seus recetores.

Assim sendo, a cortesia, como um meio pragmático de grande importância para preservar tanto a face do falante como a face do ouvinte, necessita de que os interlocutores cooperem entre si para a preservação das faces dos dois lados. A realização dessa cooperação baseia-se em “求同” (Em *Pinyin* chinês: *Qiu Tong*, significa procurar concordância, acordo, adesão, consenso e harmonia e tentar satisfazer os desejos da pessoa com quem conversa). Quando um chinês tem necessidade de fazer uma crítica ou fazer um comentário contrários aos de outra pessoa, para minimizar a descortesia que pode causar, costuma elogiar antes da crítica e apresentar primeiro a parte de concordância em vez de indicar imediatamente a divergência ou a opinião oposta. Ainda de acordo com explicação de Gu (1992), quando um chinês recebe uma oferta, um pedido ou um convite dum emissor, para satisfazer o desejo do emissor, em princípio, é mais cordial aceitar do que recusar, porque o emissor pode perder a face por receber a recusa. No entanto, este princípio de “求同” proposto pelo autor nem sempre funciona, porque a decisão de “aceitar ou recusar” também depende das situações.

Por exemplo, quando um chinês recebe o elogio dos outros, normalmente o “nega” para mostrar a modéstia (o facto é definido pela máxima de modéstia).

e) Integridade (em Chinês: 品性、道德, pǐnxìng, dàodé), comportamento e fala

Ainda para Gu (1992), a integridade, o comportamento e o ato de fala dos seres humanos são estreitamente ligados. Uma pessoa reta (com qualidades pessoais) apresenta boa conduta humana e ato de fala cordial. Na interação com os outros, deve minimizar o custo e maximizar o benefício dos outros; na conversa com os outros, deve destacar e valorizar a graça oferecida por eles e depreciar o custo de si próprio.

Até agora, referimos várias vezes a recusa e a aceitação na cortesia chinesa (pedido, oferta, convite, elogio, ajuda...). Na verdade, como o que foi destacado anteriormente, o jogo de “aceitar e recusar” dos chineses depende muito das situações. Em muitos casos, os chineses gostam de “recusar” (às vezes, hesitar) primeiro a oferta dos outros, que é uma ação “falsa”, mas necessária, para mostrar a sua delicadeza. Essa recusa normalmente não prejudica a face de quem oferece. Só depois de o oferente insistir mais vezes, aceitarão a oferta e apresentarão o agradecimento, porque não é delicado aceitá-la diretamente. Isto também é o que o autor indicou no seu artigo referido: a contenção mútua entre as máximas (Cf. Gu, 1992, p.15). Nesta situação apresentada, a cortesia chinesa exige a recusa polida e a Máxima e) impede o cumprimento da Máxima d). Apresentar-se-ão explicações mais detalhadas sobre o jogo de “aceitar e recusar” da CL do Chinês no Capítulo II.

Gu (1992) também defende que a cortesia verbal, como conjunto das normas pragmáticas, é originada na cultura, é determinada por regras inseridas em cada cultura e apresenta sempre características culturais. Este conjunto das normas pragmáticas vai além da gramática, é indispensável para compreender exatamente o conteúdo comunicativo e as ideias implicadas numa conversa, exerce a sua função importante ao longo de toda a interação verbal.

1.2. Conceitos-chave

1.2.1. Competência Comunicativa

Em oposição à definição restrita de Chomsky (1965) sobre *Competence* e a dicotomia *Competence vs. Performance* ⁴¹, Hymes (1972) associou a dimensão sociocultural e o uso da língua à Competência Linguística, propondo, pela primeira vez, *communicative competence*.

Retomando o conceito de CC de Hymes (1972), Canale e Swain (1980) classificaram três subcompetências constituintes de CC. Posteriormente, Canale (1983) melhorou a classificação desse modelo, que finalmente ficou composto pelas seguintes subcompetências:

- a) Competência Gramatical (códigos linguísticos: itens lexicais, regras de sintaxe, semântica, fonologia, morfologia);
- b) CS (uso apropriado de língua em determinado contexto social);
- c) Competência Discursiva (conexão de orações e frases para coesão na forma e na coerência no sentido);
- d) Competência Estratégica (capaz de compensar as falhas na comunicação).

Partindo do modelo de Canale e Swain, Bachman(1990) contruibuiu com outro modelo de CC:

- a) Competência Linguística, subdividida em Competência Organizacional (gramática, vocabulário e estrutura) e Competência Pragmática⁴² (função dos atos de fala e uso apropriado de língua nos contextos);
- b) Competência Estratégica (relacionar os conhecimentos da língua com os contextos socioculturais de comunicação);
- c) Mecanismos psicofisiológicos (processos neurológicos e psicológicos na execução da produção da língua como um fenómeno físico).

⁴¹ Segundo Chomsky (1965), *competence* consiste em conhecimentos linguísticos, enquanto *performance* representa o uso real da linguagem em situações concretas.

⁴² Inclui duas componentes: Competência Illocucionária e CS.

No “Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas- Aprendizagem, Ensino, Avaliação” (QECR), concebido pelo Conselho da Europa (2001), a CC contém três componentes:

- a) Competência Linguística, subdividida em Competência Lexical, Competência Gramatical, Competência Semântica, Competência Fonológica, Competência Ortográfica e Competência Ortoépica;
- b) CS, subdividida em marcadores linguísticos de relações sociais, regras de delicadeza, expressões de sabedoria popular, diferenças de registo, dialetos e sotaques;
- c) Competência Pragmática, subdividida em Competência Discursiva, Competência Funcional e Competência de Conceção.

Várias classificações sofisticadas de CC têm sido apresentadas, com as quais pode-se perceber a diversidade e complexidade da sua composição. Não se pode adquirir uma língua (seja LM, seja LE) sem atingir todos os elementos de CC. No entanto, para conseguir boa CC não basta adquirir todas as suas subcompetências, como Alarcão indicou,

No estado atual de nossos conhecimentos, temos plena consciência de que a competência comunicativa não é a soma das subcomponentes a, b, c, d... n, mas o resultado da interação dessas variáveis. Tornada real por um sujeito que observa, pensa, fala e age, a competência comunicativa permite a ele agir pela fala (e não só pela fala), em sintonia com o pensamento, e na imprevisibilidade de cada nova situação, numa realização das potencialidades semânticas que sua língua lhe oferece como elemento de interação, negociar o sentido das mensagens enunciadas e implícitas. Permite-lhe manifestar sua criatividade e sua originalidade no relacionamento com a realidade circundante, em que se situam também os seus semelhantes, os outros homens. (Alarcão, 2008, p.23)

Neste sentido, para qualquer membro da sociedade, é preciso, além de adquirir todos os elementos de CC, articulá-los, a fim de saber manifestar, e de conseguir interagir na

situação em que se insere, ser social e manter a sua autoimagem⁴³ delineada de acordo com atributos sociais aprovados.

1.2.2. Competência Sociolinguística

Para introduzir a nossa discussão sobre o conceito de CS e a sua relevância, importa citar o seguinte parágrafo da linguista e educadora Pessoa:

Todos nós temos uma linguagem, fazemos parte de uma sociedade e temos uma cultura que é a marca da história de nossas vidas. [...] a linguagem é a identidade perfeita do homem, porque ela o descreve, ela o espelha. [...] E o dizer “errado” nos coloca sempre na posição de humilhados, desprestigiados, desadequados para o nosso meio. (Pessoa, 2007, pp.2-3)

Os seres humanos têm atributos sociais. A língua constitui uma “social creation” e a comunicação dos seres humanos é uma “social act” (Loveday, 1982, p.176).

Para Hudson (1996, p.4), a Sociolinguística constitui “the study of language in relation to society”, é de grande importância porque representa “part of the study of language” (Hudson. 1996, p.4). O mesmo autor destacou o valor da Sociolinguística como o seguinte parágrafo:

(...), the value of sociolinguistics is the light which it throws on the nature of language in general, or on the characteristics of some particular language. As we might expect, students of society have found that facts about language can illuminate their understanding – after all, it is hard to think of any characteristic of a society which is as distinctive as its language, or as important for its functioning. (Hudson. 1996, p.4)

A CS tem sido reconhecida como uma componente muito importante da CC. Em 1983, o conceito de CS de Canale e Swain (1980) era definida como o uso linguístico de

⁴³ Ou seja, a sua *face*, ver 1.1.1

modo apropriado de acordo com fatores sociais e culturais do contexto em que se desenvolve uma comunicação. Para Bachman (1990), a CS refere-se à sensibilidade para a apropriação do uso da língua em contextos determinados.

Segundo o *QECR* (Conselho da Europa, 2001, p.35), a CS consiste em ser “sensível às convenções sociais (regras de boa educação, normas que regem as relações entre gerações, sexos, classes e grupos sociais, codificação linguística de certos rituais fundamentais para o funcionamento de uma comunidade), a componente sociolinguística afeta fortemente toda a comunicação linguística entre representantes de culturas diferentes, embora os interlocutores possam não ter consciência desse facto.”

Grosso, Soares, Sousa, & Pascoal (2011. p.15) também sublinharam que as CSs “dizem respeito às condições socioculturais do uso da língua. Incluem-se, nesta competência, os marcadores linguísticos de relações sociais (por exemplo, uso e escolha de FTs), as regras de delicadeza, as expressões de sabedoria popular, as diferenças de registo, os dialetos e os sotaques.”

Alarcão (2008, p.23) quando referiu a CS, definiu-a como sendo “a capacidade de escolher ou compreender as escolhas linguísticas adequadas a uma dada situação de enunciação”, isto é, a competência de saber usar apropriadamente a língua de acordo com a situação e, ao mesmo tempo, entender as informações implicadas pela escolha de determinada forma de linguagem dos outros participantes da comunicação.

In most communities speakers's status depends on their linguistic abilities; their intelligence, personality and even value as human beings may all be judged according to their style of speaking. Because of these factors a socially orientated linguistics is unquestionably of immediate and practical relevance to non-native language learners; (...). (Loveday, 1982. p.176)

Desta maneira, a CS está estreitamente associada a complexos fatores socioculturais e contextuais, é de importância vital para as ações das interações verbais não só dos nativos, mas também de quem aprende uma LE.

1.2.3. Cortesia Linguística

A cortesia está “intimamente relacionada com a CC, uma vez que favorece o contexto interaccional e, consequentemente, o sucesso da comunicação” (Sousa, 2010, p.36). Além disso, a cortesia “é indubitavelmente um fenómeno sociocultural” (Seara, 2014, p.16).

Fazendo parte importante das CSs, à “Cortesia” têm sido atribuídas várias designações: *cortesía* (para Álvarez Muro, 2005; Carvalho, 2013; Fávero & Andrade, 2015; Haverkate, 1994; Krabbenhoft, 1993; Landone, 2009; Marques, 2008; Preti, 2008; Rodrigues, 2002; Seara, 2014; Sousa, 2010...), *polidez* (para Abritta & Wilson, 2016; Dorsa, Paniago, & dos Santos, 2015; Godoi, 2011; Oliveira, 2000; Preti, 2006...), *delicadeza* (para Carreira, 2001; Gouveia, 1996; Grosso, Soares, Sousa, & Pascoal, 2011...). Na presente investigação, preferimos a utilização do termo “cortesia” para a referência dessa competência.

Baseando-se nos estudos de Goffman (1955, 1967), de Grice (1967, 1975), de Lakoff (1973), de Leech (1983), de Brown e Levinson (1978, 1987), de Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994 e 1996), bem como de Gu (1992), que contribuíram fortemente para o estabelecimento do sistema teórico da interação verbal e da cortesia⁴⁴, vários linguistas e autores posteriores propuseram diversos conceitos significativos para “cortesia”. Não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja a cortesia, mas todas as propostas representam “pedras da calçada” que nos levam à compreensão do conceito da cortesia. A fim de procurar um conhecimento mais profundo e completo em relação à cortesia verbal, nesta secção, continuamos a explorar o nosso estudo de revisão bibliográfica de forma exaustiva.

Partindo das teorias desses autores referidos, Kerbrat-Orecchioni (1994, p.88) concluiu que a cortesia consiste em “un ensemble de procédés permettant de concilier le désir mutuel de préservation des faces avec le fait que la plupart des actes accomplis durant l’interaction risquent de venir menacer telle ou telle des faces en présence”. Neste caso, no

⁴⁴ Contribuíram teorias fundadoras relativas a *face*, interação verbal, uso de língua, ato de fala, cortesia/polidez (em termos de conceito, máximas, estratégias e fatores que influenciam o seu uso: situação comunicativa, características socioculturais, estados sociais, distância, classes sociais...), sistema e processos linguísticos de cortesia, entre outros. Ver 1.1. desta tese.

contexto de que a maioria dos atos no processo das interações verbais tem o risco de ameaçar a face, a cortesia exerce a função de amenizar a ameaça (da face), preservar a face dos interlocutores e evitar conflitos.

Além disso, “il est évident que la problématique de la politesse se localise non point au niveau du contenu informationnel qu’il s’agit de transmettre, mais au niveau de la relation qu’il s’agit de réguler” (Kerbrat-Orecchioni, 1992, p.159). Isto é, e a cortesia é manifestada não só no conteúdo da conversa, mas também se associa à relação regular entre os interlocutores. Assim sendo, além de conteúdo de comunicação, a cortesia precisa de ser apresentada na forma como a conversa é controlada e estruturada pelos participantes a fim de regular a relação entre eles, tendo em conta que nem sempre o conteúdo de comunicação é cordial. Por exemplo, através do recurso à cortesia, pode-se “minimizar a possibilidade de o interlocutor sentir a força da imposição da vontade do locutor sobre a sua ação”(Carvalho, 2013, p.17).

Ainda de acordo com Preti (2008, pp.19-20), a corteia, “além de propiciar a construção de uma imagem de refinamento para o locutor”, também pode ser “uma espécie de exibição de afeto e/ou de gentileza por parte do locutor que, em determinados rituais de linguagem, procura mostrar respeito por uma suposta delicadeza emocional do interlocutor e, ao mesmo tempo, o seu próprio conhecimento, sensibilidade pragmática e refinamento”. Neste sentido, a cortesia não só permite ao enunciador mostrar a sua imagem de boa educação, elegância e delicadeza, mas também possibilita a aproximação, respeito, harmonia e amizade entre os participantes numa interação.

Sendo assim, a cortesia é fundamental para a construção da “relação interpessoal” e das “imagens dos participantes” (Marques, 2008, p.294), ou como descrito por Preti, possibilita “uma gestão harmoniosa da relação interpessoal” (Preti, 2008, p.134). No mesmo sentido, Carreira (2001, p.82) também destacou a importância do sistema linguístico da cortesia na “regulação da relação interpessoal”.

Os indivíduos vivem num mundo cheio de interações. As interações constroem, melhoram e também rompem as relações entre as pessoas. As relações interpessoais constituem a teia que ligam todos os indivíduos na sociedade, portanto, cada indivíduo pode

e deve, através da cortesia, preservar a sua própria face e também a das outras, reforçando e organizando assim essa teia.

Por isso, estamos de acordo com Sousa (2010, p.17), porque para a autora, a cortesia é entendida como “um papel regulador” que “contribui para manter o equilíbrio social e as relações amigáveis que nos permitem presumir, ao entrar numa interacção verbal, que os nossos interlocutores estão a ser cooperativos”.

Tendo em conta que a cortesia é “a chave da cooperação conversacional e relacional” (Sousa, 2010, p.36) e representa “uma boa conduta entre enunciadorees e destinatários, esperada e desejável (...) para um bom relacionamento social, sob o aspecto da interacção” (Preti, 2008, p.272), cada comunidade estabelece, ou convenciona naturalmente, um conjunto de normas sociais para “regular o comportamento adequado de seus membros” (Fávero & Andrade, 2015, p.126), ajustando-o a essas normas, “por meio de estratégias, dirigidas a amenizar as tenções na interacção” (Fávero & Andrade, 2015, p.126). Essas normas de cortesia devem ser seguidas a fim de possibilitar “a manutenção do equilíbrio social” (Fávero, 2008, p. 321) e “construir relações sociais que prezem a harmonia e a convivência cidadã” (Pereira & Souza, 2016, p.31).

Visto que a cortesia tem o objetivo e a função de amenizar as ameaças da face, evitar conflitos e mal-entendidos, construir boas relações interpessoais e manter harmonia e equilíbrio sociais, possibilitando, assim, o sucesso de comunicação, a maioria dos autores coloca o centro da cortesia em comportamentos adequados dos seres humanos. No entanto, consideramos imprescindível, além de “adequado”, adicionar outra palavra para definir o objetivo ou a função essencial da cortesia, que é “eficaz”. Isto é, a cortesia não só consiste em comunicar adequadamente, mas também em comunicar eficazmente, ou melhor dizendo, a cortesia ajuda, também, a comportar-se “da forma mais eficaz” (Alves, 2007, p.70) para se obter o efeito esperado (pré-definido, ou definido no processo da interacção) da comunicação. Isso também explica por que Sousa afirma que a cortesia “é um fenómeno complexo que

assenta em elementos de ordem linguística, pragmática⁴⁵ e sociolinguística” (Sousa, 2010, p.36).

Além disso, visto que a escolha do grau de cortesia depende da “relação interpessoal existente entre os interlocutores” (Fávero & Andrade, 2015, p.112)⁴⁶, é necessário relevar que, por um lado, as relações interpessoais representam um dos objetivos do uso da cortesia, ou seja, o resultado de sucesso da utilização da cortesia; por outro lado, também constituem um fator determinante para a o nível de cortesia utilizada. Neste caso, pode-se verificar que a relação interpessoal e a cortesia se condicionam mutuamente.

Seguindo as teorias fundadoras dos autores referidos em 1.1 - *Teoria de base*, os investigadores que se seguiram estudaram os fatores que determinam as normas cordiais.

As regras de cortesia “variam de cultura para cultura e são uma causa frequente de mal-entendidos interétnicos” (Conselho da Europa, 2001, p.107). Além disso, segundo Muro (2005), cada sociedade possui a sua própria série de normas sociais para reger os comportamentos humanos. As duas indicações são defendidas pelo facto de cada comunidade apresentar as suas características socioculturais específicas. Com essas características, ou seja, normas socioculturais, formam-se assim (naturalmente, e também, convencionalmente), entre os membros da sociedade, consciências de valores corteses e descorteses relativos aos seus comportamentos. Por isso, podemos verificar que convenções sociais e culturais constituem fatores essenciais para determinar os rituais de cortesia de um determinado grupo social.

Tal como Fernandes refere, “ainda que sejam ‘imperativas’, são mais ou menos universais e a sua importância pode variar conforme a sua cultura específica dos interlocutores” (Fernandes, 2010, p.41). O mesmo autor propôs um exemplo no artigo de 2010 quando explicava a influência da cultura para as formas de CL: “...nas culturas mediterrânicas, em que se podem incluir os portugueses, privilegiam a máxima da

⁴⁵ A Competência Pragmática consiste em “a dimensão funcional da utilização situada e eficaz das formas linguísticas” (Alarcão, 2008, p.23).

⁴⁶ Segundo os autores, a relação interpessoal consiste nos papéis sociais que cada um representa dentro do grupo, a modalidade da interação localmente estabelecida, o esquema geral da atividade conversacional, entre outros.

generosidade e depreciam a máxima da modéstia...” (Fernandes, 2010, p.42). Esse facto é porque “o que é cortês numa sociedade ou grupo cultural pode ser considerado descortês em outro grupo ou sociedade – configura o aspecto normativo do fenómeno da cortesia” (Pereira & Souza, 2016, p.31). Além disso, os autores Zhou, Xu & Wang (2014) no seu estudo também destacaram quais as divergências culturais que representam causas importantes das falhas de utilização de CL. De facto, como descrito por Araújo Farias (2013), o uso da língua é estreitamente ligado com a realidade social e “realmente língua e cultura não podem ser desvencilhados” (Soares, 2013, p.5).

Aprender a comunicar numa dada língua necessita de saber utilizar essa língua “em contextos etnoculturais determinados”, e também, “em múltiplas situações de interação verbal” (Carreira, 2001, p.82)⁴⁷. Rodrigues (2002, p.138) quando fez uma investigação aprofundada no que se refere à cortesia, evidenciou que “os princípios de cortesia têm uma realização e uma eficácia que dependem muito das sociedades e suas culturas, e dos contextos concretos em que ocorrem e em que se desenvolvem as interações.” Isto quer dizer que, segundo Müller (2006), além do contexto sociocultural, a escolha das estratégias da cortesia também depende do contexto situacional da interação.

O contexto situacional, ou situação comunicativa, reside num conjunto complexo de circunstâncias em que se desenvolve uma comunicação. É composto por elementos tais como “tempo, sítio, características dos participantes (sexo, idade, papel desempenhado, poder, classe social...), relação interpessoal, distância social, formalidade ou informalidade da situação discursiva” (Duarte, 2010, p.135), “graus de concórdia, discórdia ou conflito que temos ou queremos ter com quem (nos) encontramos e com que convivemos” (Rodrigues, 2002, p.146), “grau de imposição do próprio ato” (Preti, 2006, p.154), entre outros.

Desta forma, pode-se concluir que a variedade de uso de cortesia depende das intenções comunicativas, dos fatores sociais e culturais e da situação particular em que ocorre a comunicação.

⁴⁷ A autora enfatizou que “aprender a comunicar numa dada língua estrangeira é, como se sabe, aprender a utilizar essa língua em contextos etnoculturais determinados e em múltiplas situações de interação verbal.” (Carreira, 2001, p.82).

Tendo uma compreensão geral em termos de “cortesia”, ainda é preciso esclarecer a dimensão da “CL”.

A CL também é conhecida como cortesia verbal. Haverkate (1994) distinguiu dois tipos de cortesia: CL e cortesia não linguística, a primeira é manifestada através da linguagem verbal⁴⁸ enquanto a segunda é manifestada através de gestos ou o silêncio⁴⁹. Desta maneira, nem sempre “a cortesia é uma atividade linguisticamente pertinente” (Preti, 2008, p.134), mas sim no caso de “manifestações de comportamentos verbais” (Rodrigues, 2002, p.164). Podemos definir assim a CL como uma ação de cortesia realizada especificamente por meio de recursos linguísticos.

Neste caso, deve-se ter em consideração um facto que foi raramente referido pelos investigadores da área de cortesia: além de intenções comunicativas, os fatores sociais e culturais e contexto situacional (que determinam o uso da cortesia), a escolha das estratégias da CL também depende muito do contexto linguístico, ou seja, qual sistema linguístico é utilizado no processo duma interação verbal. Por exemplo, em Português, verbos no Pretérito Imperfeito do Indicativo e verbos no Condicional são muito utilizados para concretizar expressões de cortesia. Contudo, em Chinês, língua “totalmente diferente da LP”⁵⁰ (Lin, 2015, p.53), não existe conjugação dos verbos em Pretérito Imperfeito ou em Condicional, a CL precisa de ser realizada, então, por outros meios⁵¹.

Assim, pode-se perceber que a CL tem um carácter universal e, ao mesmo tempo, não universal. É universal porque é necessário e existente em todas as sociedades. Por sua vez, não é universal porque varia de grupo social para grupo social, de cultura para cultura, de

⁴⁸ Utilizamos “linguagem verbal” em vez de utilizar apenas o termo “linguagem” porque a linguagem divide-se em duas categorias: linguagem verbal e linguagem não-verbal. Evidenciamos que a linguagem verbal é a linguagem usada para comunicação de escrita ou de fala; a linguagem não-verbal pode ser imagens, símbolos, desenhos, gestos, postura corporal ...

⁴⁹ Preti classificou três tipos de cortesia ou descortesia no seu estudo: cortesia gestual, cortesia verbal e “uma possível descortesia pelo “silêncio” (Cf. Preti. 2008, p.256), no entanto, defendemos que “El silencio puede desempeñar distintas funciones comunicativas, tanto cortesias como descortesias” (Haverkate, 1994, p.55).

⁵⁰ Segundo a autora, “em Chinês não há flexão de género, número e grau com nomes e adjetivos, nem é preciso conjugar verbos, nem em pessoa, nem em tempo ou modo, as estruturas frásicas em Chinês também são muito diferentes das de Português” (Lin, 2015, p.47).

⁵¹ Ver 2.2. Também por esta razão, o presente trabalho pareceu-nos uma tarefa imprescindível.

uma situação comunicativa para outra comunicação comunicativa, de um sistema linguístico para outro sistema linguístico...

Alguma controvérsia tem existido na área da Sociolinguística: as FTs fazem parte da CL ou não? Mesmo que alguns estudos considerem a cortesia e as FTs como dois aspetos individuais do campo da Sociolinguística, Carreira (2001), Gu (1992), Haverkate (1994) e Rodrigues (2002), entre outros autores da área, concetualizam as FTs como um ingrediente fundamental da CL. Concordamos perfeitamente com esses autores, visto que escolher adequadamente as FTs (linguagem verbal) também representa um tipo de ato linguístico de cortesia, tem os mesmos objetivos e dependem dos mesmos fatores que o uso da CL e, claro, também tem a mesma importância para o sucesso das comunicações verbais⁵². Assim sendo, assumimos neste trabalho que o uso das FTs faz parte da CL.

Seguindo a ideia de Carreira (1995), Rodrigues (2002, p.161) concluiu que “A cortesia e a descortesia verbal não se limitam, por isso, à sua listagem de formas mais ou menos fixas e convencionais, mas também e principalmente a todo um conjunto complexo de processos, situados, conforme explica Carreira, ao nível da língua e do discurso.” Distinguiu as fórmulas de cortesia e as formas de cortesia, as primeiras consistem em “formas estereotipadas, rotineiras, ritualizadas, convencionais, lexicalizadas e gramaticalizadas” (Rodrigues, 2002, p.161) e as segundas representam um “conjunto complexo de processos” (Rodrigues, 2002, p.161) e residem em apresentar “construções morfossintáticas e sobretudo, semântico-pragmáticas mais complexas, incluindo realizações originais” (Rodrigues, 2002, p.161). O mesmo autor também explicou que as fórmulas de cortesia fazem parte do grande conjunto das formas de cortesia. Desta maneira, não é difícil perceber que as FTs, as fórmulas fixas e convencionais de saudação, de agradecimento, de pedidos de desculpa assentam no conjunto das fórmulas de cortesia, o processo discursivo complexo de expressar elogios, apresentar acordo ou crítica, o jogo de recusar e aceitar no caso de dar ou receber oferta ou ajuda e de convidar pertencem ao conjunto das formas de cortesia. Isto é, a CL

⁵² A seguinte explicitação pode ser uma fundamentação sólida para a nossa afirmação que se refere à importância e à incorporação das FTs no sistema de CL: “Se a cortesia e, correlativamente, a sua falta vigiam, permanentemente, as práticas discursivo-textuais de quem fala ou escreve, isto é, de quem realiza atos de comunicação *in praesentia* ou *in absentia*, as formas de tratamento (FT’s), cortesias e descortesias, são as marcas mais evidentes dessa vigilância. As FT’s cortesias são meios linguísticos de que os interlocutores se servem para estabelecer uma plataforma de relacionamento interpessoal capaz de, à partida, assegurar o bom andamento duma interação verbal.” (Rodrigues, 2002, p.281)

exprime-se “através de formas que fazem parte do código linguístico”, “processos variados de modalização e de indireção”, para além disso, de “múltiplas estratégias” (Carreira, 2014, p.39).

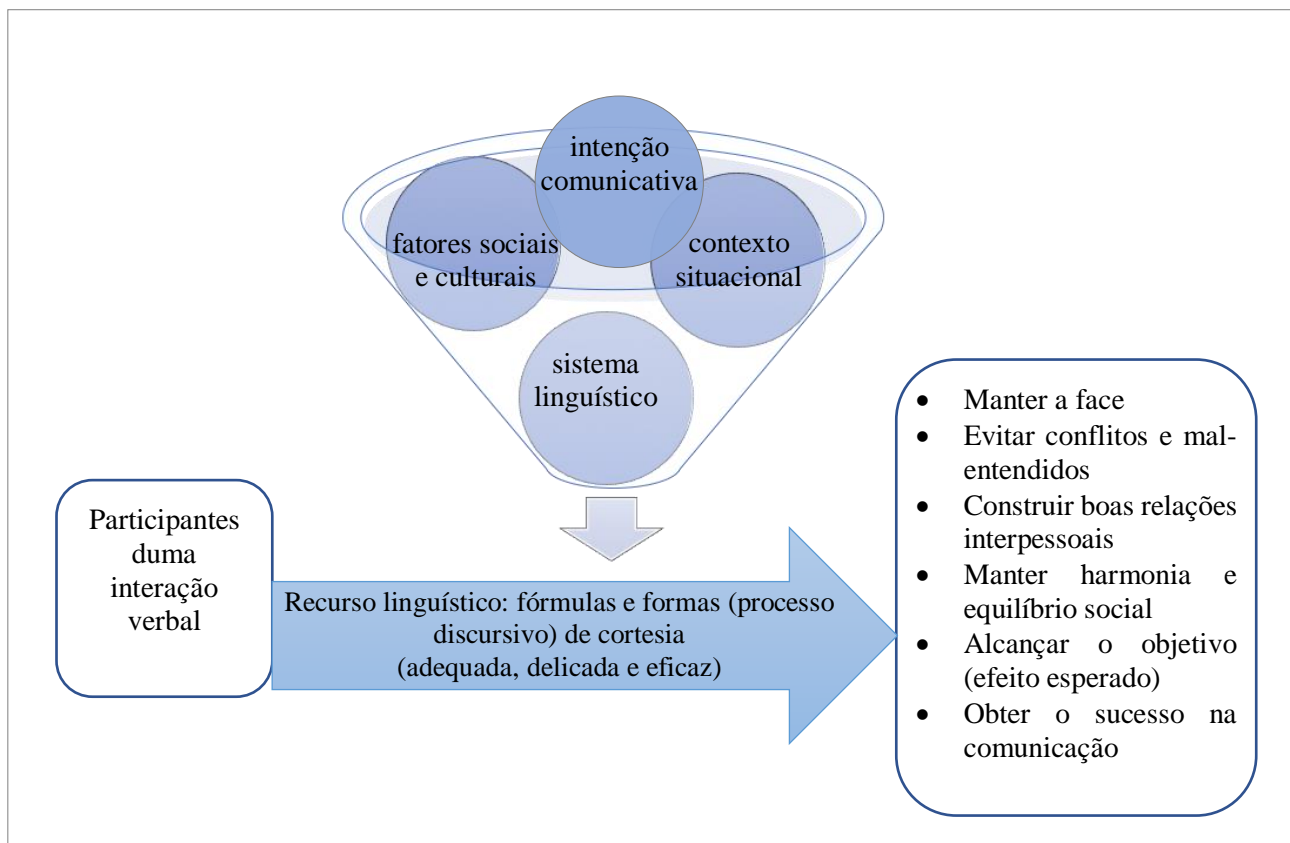


Figura 3 - Funcionamento da CL

Concluindo tudo o que foi referido anteriormente, como se apresenta na Figura 3, propomos o conceito de CL:

A CL faz parte da CS, ao mesmo tempo, que se entrelaça com a Linguística e com a Pragmática, que consiste em comunicar adequada, delicada e eficazmente, usando e escolhendo corretamente as *fórmulas* e as *formas* (processo discursivo) de cortesia, de acordo com a intenção comunicativa, os fatores sociais e culturais, a situação contextual e o sistema linguístico utilizado duma determinada interação verbal, a fim de possibilitar o efeito de manter a face (tanto do si próprio como dos outros participantes), evitar conflitos e mal-

entendidos, construir boas relações interpessoais, demonstrar educação, manter harmonia e equilíbrio social, alcançar o objetivo comunicativo e obter uma comunicação bem sucedida.

Sendo uma componente importante da CC, ou mais concretamente, da CS, a CL “siempre está integrada em la acción verbal total” (Haverkate, 1994, p.50). Tendo em conta que “o conhecimento dos elementos de natureza lexical e morfossintáctica e das suas regras combinatórias é necessário mas não suficiente” (Carreira, 2001, p.82) para comunicar adequada, delicada e eficazmente, defendemos que a CL é uma competência indispensável para todos os falantes nativos e não nativos nesta época cheia de interações interpessoais, intersociais e internacionais, portanto, deve ser destacada no processo de ensino de qualquer língua.

Rodrigues (2002, p.144) indicou que a incorporação desta competência no ensino de Línguas Segundas (L2s) e LEs é tão importante como no ensino de LM:

(...) a competência de cortesia verbal é resultado da educação, duma aprendizagem que acompanha a aquisição da própria língua materna, mas que, em nosso entender, a escola deve continuar, desenvolver e aprofundar, tal como o faz em relação aos aspetos gramaticais e linguísticos, o mesmo valendo para o ensino-aprendizagem das línguas segundas e das línguas estrangeiras.

De certo modo, concordamos com a afirmação de Rodrigues. Não obstante, ousamos acreditar que esta competência, deveria ser ainda mais privilegiada no ensino duma língua não materna, pelo facto de que temos mais facilidade para distinguir a cortesia da descortesia na nossa LM que usamos desde criança do que numa língua com a qual começamos a ter contacto na escola/ universidade como uma L2 ou LE. Adicionalmente, “para un hablante no nativo de un idioma, el fallo socio-pragmático es un peligro constante y produce desencuentros de difícil desenlace” (Landone, 2009, p.2). Este facto exige, então, que em termos didáticos em LEs sejam contempladas questões sociolinguísticas e abordagens interculturais e interdisciplinares.

1.3. Síntese do Capítulo

O percurso do presente capítulo iniciou-se com a abordagem das teorias clássicas de Goffman (1955, 1967), Grice (1967, 1975), Lakoff (1973), Leech (1983), Brown e Levinson (1978, 1987) e Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994 e 1996). De forma geral, os princípios, as máximas e as regras porpostos por esses autores são universalmente aplicáveis, por isso, estabeleceram bases teóricas e indicaram a direção para estudos posteriores no âmbito de cortesia. No entanto, é possível que haja algumas divergências em certas culturas, por exemplo, observamos que a cortesia chinesa pode privilegiar uma máxima diferente da cortesia ocidental quando formula certas normas de delicadeza. Por este motivo, e também pelos vínculos entre a nossa investigação e os princípios de delicadeza na cultura chinesa, foi fundamental introduzirmos as teorias apresentadas por Gu (1992), que até hoje ainda representam a fundamentação teórica e a referência norteadora para estudos que versam sobre a CL em Chinês.

Após a revisão sobre essas “teorias de base”, passamos a tratar os conceitos-chave da investigação: uma revisão acerca das noções de CC e de CS e uma discussão sobre o eixo conceptual, a CL, no propósito de definir o conceito da CL e explicitar os fatores decisivos para a sua utilização.

Retomando a nossa proposta de definição⁵³, constatamos que para a CL concorre uma **articulação de conhecimentos** (linguísticos e socioculturais) e **capacidades** (de ser sensível para analisar as características da comunicação⁵⁴ e de usar a língua com flexibilidade, adequação e eficiência).

Neste sentido, a competência em CL é uma questão complexa que inclui elementos ensináveis e outros não ensináveis. Os ensináveis dizem respeito a alguns princípios universais a todos os tipos de comunicação, expressões de delicadeza⁵⁵, particularidades de certa cultura ou de certa comunidade social⁵⁶, entre outros. No que se refere aos não ensináveis, existem diversas estratégias conversacionais complexas e variáveis resultantes

⁵³ Ver páginas 46-47.

⁵⁴ Contexto sociocultural, relações interpessoais, o grau da formalidade da situação, objetivo comunicativo...

⁵⁵ Fórmulas de cortesia como “Desculpe(a)”, “Se faz favor”, “Com licença”, “Ter muito prazer de/em...”, “Parabéns”...

⁵⁶ Tais como a compreensão sobre a “modéstia”, a importância da hierarquia nas normas de cortesia chinesa, como referido por Gu (1992), as quais veremos também no Capítulo seguinte.

de inúmeros fatores no decorrer de comunicação que não se explicam através de regras fixas. Além disso, as mudanças contínuas sociais podem trazer mudanças no uso de algumas formas de CL⁵⁷. Neste sentido, a CL não pode ser completamente ensinada porque é um terreno fértil para possibilidades ilimitadas. Por outro lado, estamos convictas de que as capacidades referidas não podem ser ensinadas, mas apenas desenvolvidas e reforçadas, em resultado de um esforço concertado entre várias componentes: ensino, aprendizagem, prática...

Portanto, importa, em jeito de síntese e reflexão, sublinhar que a CL é um assunto de importância crucial que merece estudos específicos, profundos e contínuos. A indispensabilidade da sua incorporação apropriada no ensino de LEs⁵⁸ foi confirmada neste capítulo, e continuará a ser comprovada noutros espaços do nosso trabalho.

Para a promoção desta CS dos alunos de LEs, o ensino não se pode limitar aos conteúdos ensináveis, mas também deve incentivar transformações nas vertentes não percententes à transmissão de conhecimentos - fomentar a iniciativa, criar condições, oferecer apoios e orientar os alunos a desenvolver as capacidades necessárias para o uso apropriado da língua-, já que “o papel do ensinante não é apenas ensinar, mas também entender, estimular e dirigir o processo de ensino/ aprendizagem” (Fernandes, 2014, p.116).

À luz de todas as considerações aqui concebidas acerca da CL em geral, o nosso percurso teórico no próximo capítulo concentrar-se-á, em particular, nas formas de CL das duas línguas relacionadas com a nossa investigação: Português (Europeu) e Chinês.

⁵⁷ Tendo como exemplo “as dimensões da mudança no uso das formas de tratamento em português europeu” registadas por Gouveia (2008).

⁵⁸ Naturalmente, o ensino de PLE que abraçamos nesta investigação também não é um caso excecional.

Capítulo II – A Cortesia Linguística em Português Europeu e a Cortesia Linguística em Chinês: alguns pontos de contacto e de divergência

Ellis (1985) acredita que muitos problemas encontrados na aprendizagem duma língua segunda (L2)/ LE se devem à LM. Para o linguista, possivelmente as diferenças entre as duas línguas podem interferir na aquisição da L2/ LE enquanto as semelhanças podem facilitar a sua aquisição⁵⁹, isto é, a *transferência negativa* e a *transferência positiva* da LM para a LE. Desta maneira, procurando uma melhor orientação para a nossa pesquisa, e também, para a nossa análise e as conclusões relativas⁶⁰, é imprescindível (re)conhecer e esclarecer, além do sistema de CL em PE, as semelhanças e as diferenças entre a CL em PE e em Chinês (Mandarim).

Para tal, apresentamos, em primeiro lugar, de forma detalhada e sistemática a CL em PE. Após essa etapa, discutimos os principais pontos de contacto e de divergência em termos de CL entre as duas línguas.

⁵⁹ Krashen (1981) distinguiu a noção de aquisição da noção de aprendizagem. Para o autor, a principal diferença consiste em forma “consciente/ inconsciente”. A aquisição de língua requer interação natural em que os falantes não estão preocupados com a forma de suas frases, mas com as mensagens que eles transmitem e entendem, sem precisarem de ter uma percepção consciente das regras gramaticais e podem autocorrigir-se apenas com base na sua intuição de sujeito nativo. Correção de erros e ensino explícito de regras não são relevantes para o processo de aquisição. Quanto à aprendizagem de língua, esta necessita dum conhecimento consciente das regras da língua-alvo, em que é valorizada a correção de erros e a apresentação de regras explícitas, que ajudará os aprendentes a chegarem a uma representação mental correta da generalização linguística.

⁶⁰ A indicação de Coutinho (2016, pp.221-222) reforça a importância deste Capítulo - “Durante a interpretação dos dados, é preciso voltar atentamente aos marcos teóricos, pertinentes à investigação, pois eles dão o suporte e as perspectivas significativas para o estudo.”

2.1. Cortesia Linguística em Português Europeu

As teorias dos fundadores que apresentámos no Capítulo anterior são definidas pelos autores como princípios e regras universais⁶¹, por isso, de forma geral, são correspondentes à CL em Portugal.

No âmbito dos estudos específicos do sistema de CL em Português, são considerados importantes os trabalhos de Carreira (2001), de Rodrigues (2002) e de Fernandes (2010)⁶². Esses autores resumiram, com estruturas diferentes, manifestações de CL em LP. Tendo em conta que na maioria dos casos, no ensino superior o ensino da LP na China incide sobre o PE, e porque a autora se encontra em Portugal, no presente capítulo, estudando as sínteses dos autores⁶³, referindo livros de gramática (nomeadamente Cunha & Cintra, 2014) e documentos de orientação, acrescentando também algumas estratégias que não foram referidas por estudos anteriores, descrevemos novamente o sistema de manifestação de CL especificamente em PE. Certamente, o nosso estudo não consegue abranger todas as formas e fórmulas ligadas à CL em PE, há sempre mais possibilidades do que a nossa especificação, nomeadamente o sistema das FTs, que é um tema já suficientemente complexo e merece um estudo exclusivo; e também, as estratégias de comunicação, que têm grande complexidade e flexibilidade e estão sempre dependentes de diversas realidades do contexto comunicativo e variadas no processo do desenvolvimento duma comunicação. Também acreditamos que nenhum estudo consegue abranger e esgotar todas as possibilidades que são quase ilimitadas.

Visto que, como já referimos anteriormente, a cortesia negativa e a cortesia positiva são dois meios essenciais para preservar a face (negativa e positiva) dos interlocutores (locutor e alocutor), a nossa sistematização sobre o sistema da CL em PE, apresenta, além

⁶¹ Exceto a teoria proposta por Gu (1992), que é destinada exclusivamente a CL em Chinês.

⁶² Encontram-se, também, outros autores que fizeram contribuições importantes em certos aspetos específicos integrantes na CL da LP: Meyer-Hermann (1984), em termos de formas de atenuação e cortesia; Skorge (1958), em relação a diminutivos e cortesia; Marques (1988, 1995), relativamente a cortesia e deferência e, também, a FTs; bem como Cintra (1972), Hammermüller (1993), Carreira (1995, 2004), Duarte (2010, 2011), entre outros que se dirigem a estudos sobre FTs...

⁶³ Incluindo, também, os autores referidos na nota 62.

de meios para atenuar AAFs⁶⁴, também meios para realizar AVFs, no âmbito dos quais propomos as designações: “meios atenuadores”⁶⁵ e “meios reforçadores”⁶⁶.

2.1.1. Processos de desatualização modal e temporal

O Português é uma língua que possui tempos e modos verbais com valores semânticos de cortesia, que, além dos empregos de designação de factos de usos temporais, têm a função de realizar atos verbais corteses. Por isso, os processos de desatualização modal e temporal são frequentemente utilizados em Português para a produção de expressões de cortesia. Em PE, encontram-se, entre todos os tempos e modos verbais que podem ter o valor (mais ou menos) cordial ou (mais ou menos) descordial, o Pretérito Imperfeito do Indicativo, o Condicional e o Imperativo que são especificamente associadas à realização de CL. O Pretérito Imperfeito e o Condicional são frequentemente empregados como meios atenuadores da força de obrigação dum enunciado e o Imperativo é um caso mais complexo por poder resultar não só em descortesia (por isso, precisa de meios atenuadores) e também em cortesia.

2.1.1.1. Pretérito Imperfeito do Indicativo

O Imperfeito do Indicativo, além de “designar um facto passado, mas não concluído (imperfeito = não perfeito, inacabado)”, de encerrar “uma ideia de continuidade, de duração do processo verbal” e se prestar para “descrições e narrações de acontecimentos passados” (Cunha & Cintra, 2014, pp.564-565), pode substituir o Presente do Indicativo e funciona

⁶⁴ No caso de não poder ser evitados os AAFs.

⁶⁵ Meios para suavizar as obrigações, informações desagradáveis, expressões rudes, etc.

Relativamente à atenuação de obrigações, é indispensável referir Meyer-Hermann, que especificou sete tipos de meios/formas de atenuação que se servem para “reduzir as obrigações estabelecidas pelos e para os participantes na comunicação” (Meyer-Hermann, 1984, p.175): advérbios (talvez, às vezes, por vezes, possivelmente...); partículas (pouco, bocado/bocadinho, não sei, ou qualquer coisa...); verbos modais (dever, poder, querer, penso que, parece que...); tipos de frase (pergunta alternativa, pergunta alternativa negada, frase de comparação); tempos modo Conjuntivo (Imperfeito do Indicativo, Condicional...); fenómenos de hesitação e pausas sonoras (digamos, quer dizer, ah...); metacomunicação (na minha opinião, quanto a mim...), Cf. Meyer-Hermann (1984, pp.177-186).

⁶⁶ Meios para reforçar o acordo, o elogio, o agradecimento e etc.

como uma “forma de polidez para atenuar uma afirmação ou um pedido” (Cunha & Cintra, 2014, p.566), ou seja, é um tipo de meio atenuador.

Este tempo, ou seja, o “Imperfeito de Cortesia” (Cunha & Cintra, 2014, p.566) é muito utilizado (com ou sem fórmulas “por favor” e “se faz favor”), quando, por exemplo, fazemos pedido num restaurante, num bar ou num café:

- (1) Bom dia, **queria** (em vez de “quero”, que é mais direto e menos cortês) um sumo de laranja, se faz favor.

Ou, quando pedimos informação a outrem:

- (2) Olá, **gostava** de saber a que horas começa o pequeno-almoço, por favor?

E também, quando pedimos ajuda a outrem:

- (3) **Podia** ajudar-me a carregar esta mala, se faz favor?⁶⁷

Em PE, o Imperfeito dos verbos “querer”, “gostar”, “desejar”, “poder” e “dever” seguido de um infinitivo pode formular os pedidos de forma mais polida. Além disso, a desatualização dum verbo em Imperfeito (sem precisar de ficar na forma de infinitiva e precedido por verbos “querer”, “gostar”, “desejar”...) também tem a mesma função:

- (4) **Trazia**-me o documento para assinar? (No contexto de trabalho, o chefe pede à secretária para trazer o documento.)
(5) **Tomava** um pouco de água, pois estou com muita sede. (Ser convidado ou visitante para a casa de outra pessoa.)

O Imperfeito também pode atenuar uma afirmação, como no seguinte exemplo:

- (6) Com o ar condicionado ligado, **ficava** melhor, não ficava?

⁶⁷ Neste caso, embora também não seja uma forma indelicado dizer “Pode ajudar-me a carregar esta mala?”, dado que se usa a entoação interrogativa em vez de emitir uma ordem direta, o Imperfeito “podia” é, no entanto, bastante mais suave e delicado do que a forma do Presente do Indicativo “pode”.

Pode substituir, também, o Imperativo/o valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo de ordem para diminuir a força:

(7) **Queria** ligar a luz? (Em vez de “Ligue a luz!”)

Nos exemplos (3) e (7) além dos verbos desatualizados, a forma interrogativa das frases também transforma o pedido ou a ordem mais atenuados e indiretos⁶⁸.

2.1.1.2. Condicional

O Condicional também pode concretizar, de forma cortês, desejos e pedidos e amenizar ordens por as formular em forma de pedidos.

Como descrito por Cunha & Cintra (2014, p.579), o Condicional emprega-se “como forma polida de presente, em geral denotadora de desejo”.

(8) Eu **desejaria** que me concebesse um encontro. (Pode ser no caso de pedir uma entrevista a alguma pessoa hierarquicamente superior ao locutor.)

(9) **Gostaríamos** de agendar uma reunião para estudar conjunta e detalhadamente os problemas encontrados. (Por exemplo, no contexto de colaboração de um projeto entre duas empresas.)

De facto, além de poder substituir o Presente do Indicativo (por exemplo, “gostaria” em vez de “gosto”) e o Imperativo, em muitos casos, o Condicional também é mais aconselhável que o Imperativo/ o valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo porque possibilita a manifestação de uma “ordem” através de um pedido ou até um desejo, ou seja, transformar um ato direto num ato indireto⁶⁹:

(10) **Poder-me-ia** informar sobre o procedimento do concurso à bolsa? (Em vez de “Informe-me sobre o procedimento do concurso à bolsa.”)

(11) – Não sei se devo contar a verdade à Cristina.

- Eu não **contaria**. (Em vez de “Não lhe conte!”)

⁶⁸ Ver 2.1.2.1.

⁶⁹ Ver 2.1.2.1.

Em comparação com o Imperfeito do Indicativo, o Condicional denota uma cortesia de nível mais alto e serve para marcar a distância social entre os interlocutores, mas tem um uso mais restrito em PE.

2.1.1.3. Imperativo⁷⁰

Cunha & Cintra (2014, pp.597-598) indicam, em *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, que tanto o Imperativo afirmativo como o negativo podem exprimir “uma ordem, um comando” (12); “uma exortação, um conselho” (13); “um convite, uma solicitação” (14) e “uma súplica” (15). Neste caso, o Imperativo é a forma modal mais “perigoso” no âmbito de CL em LP, pois a sua utilização pode produzir valor semântico variado de cortesia (conselho, convite e súplica) a descortesia (comando).

(12) **Cala-te** e **vai-te** embora!

(13) **Ponha** mais roupa, está muito frio lá fora. / Não **fiques** triste, não lhe **ligas**, sabemos que não é a tua culpa.

(14) (Tu) **vem** cá tomar um café e **prova** o bolo que fiz.

(15) Não me **deixes**, amor!/ **Valha**-me Deus!

Por isso, muitas vezes, para não correr o risco de AAFs, na CL de PE, o Pretérito Imperfeito e o Condicional são utilizados como substitutos do Imperativo. No entanto, esses valores semânticos do Imperativo também dependem dos fatores como o “significado do verbo”, o “sentido geral do contexto” e, principalmente “a entoação que dermos à frase imperativa”, porque “conforme o tom da voz, a noção de comando pode enfraquecer-se até chegar à súplica” (Cunha & Cintra, 2014, p. 599).

Para ser cordial e não ofender a face negativa do alocutário, normalmente, é preciso diminuir a noção de comando do Imperativo. Assim, deve suavizar-se o tom da voz. Além disso, o Imperativo pode ser acompanhado das fórmulas de cortesia, tais como: “por favor”, “se faz favor”, “se não se importa...”, entre outras, para atenuar a força. No entanto, mesmo

⁷⁰ Nesta seção, o termo Imperativo refere-se não só à forma imperativa da 2ª pessoa singular e plural – por exemplo, (tu) “faz”/ “não faças” e (vós) “fazei”/ “não façais” –; mas também ao valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo na 3ª pessoa singular e plural – por exemplo, (você) faça/ não faça e (vocês) façam/não façam.

que uma frase de Imperativo seja seguido por fórmulas de cortesia, é vitalmente necessário ter cuidado com a sua entoação, porque o Imperativo “tornar-se rude e seca, ou mesmo insolente, com a simples mudança de entoação” (Cunha & Cintra, 2014, p.603). Isto é, a entoação suave e as fórmulas de cortesia são meios atenuadores da força ilocutória do Imperativo.

No que se refere ao contexto, é destacado e justificado por Fernandes (2010) com as seguintes formas de expressão, que são inseridas no contexto de conversa entre um anfitrião e o seu convidado:

Toma outro café! Para a viagem!

Poderia tomar outro café! [Mas não toma...] (Fernandes, 2010, p.46)

Dito de outro modo, em PE, “não é forçosamente verdade que a ordem seja sempre pouco ou nada cortês” (Fernandes, 2010, p.46). É verdade que, muitas vezes, em PE, o Pretérito Imperfeito do Indicativo ou o Condicional substituem o Imperativo para realizar um ato mais polido (como o que anteriormente apresentado). No entanto, em muitos contextos como o caso descrito por Fernandes (2010), o Imperativo não deve, nem pode ser substituído por Pretérito Imperfeito do Indicativo ou por Condicional.

Além disso, como já referimos anteriormente na revisão da teoria de Leech (1983), quanto mais benefício há para o ouvinte, mais cordial o Imperativo é. Por isso, o Imperativo é cordial quando o conteúdo da frase não ofende a face negativa do alocutário, ou seja, não invade o seu *território* porque não impõe ou impede, mas dá benefício ao ouvinte, como nos casos de (13) e (14).

2.1.2. Processo de indireção

O processo de indireção foi referido por Carreira (2001) como um meio de delicadeza de linguagem a fim de “evitar ordens brutais” (Carreira, 2001, p.88). No entanto, se

revisarmos o *off record*⁷¹ de Brown & Levinson (1987) , o conteúdo da cortesia de indireção é muito mais amplo do que atenuação de atos diretos de ordem. Por isso, sintetizamos o processo de indireção principalmente em três aspetos: “injunções por atos indiretos”, “indireção das perguntas” e “eufemismos”⁷², os primeiros dois aspetos incluem meios atenuadores da obrigação enquanto o último funciona como meio atenuador das informações desagradáveis ou expressões rudes.

2.1.2.1. Injunções por atos indiretos

Os atos de injunção podem ser realizados de modo mais ou menos direto, tendo, assim, a sua força ilocutória mais ou menos intensa. O modo de expressão de injunção é, dessa maneira, quanto menos direto, mais polido.

Assim sendo, Carreira (2001) propõe um eixo para explicar a relação entre a delicadeza e a (in)direção de injunção:

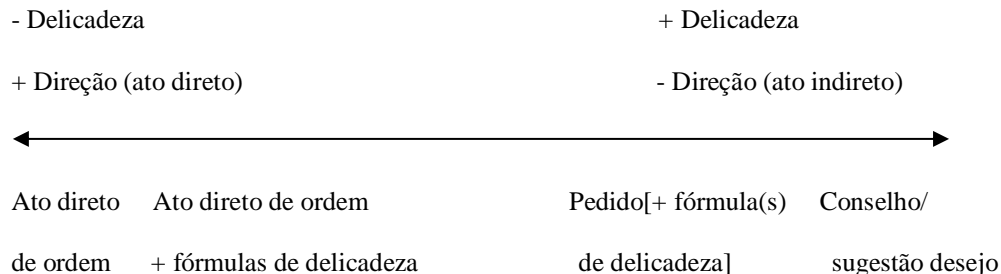


Figura 4 - Injunção e delicadeza de Carreira (2001, p.86)

⁷¹ Fazer as AAFs indiretamente, ver 1.1.5.

⁷² Não apresentamos todos os tipos de indireção, tais como ironias, metáforas e perguntas retóricas... por um lado, são muito menos utilizados do que os três aspetos que apresentámos; por outro lado, as suas utilizações são muito mais complicadas porque dependem muito dos valores semânticos, dos fatores culturais, bem como da situação conversacional e, em muitos casos também podem provocar ou reforçar as AAFs.

As ordens rudes devem ser evitadas porque a sua realização viola a máxima de tato de Leech (1983) e causa AAFs evidentes (para a face negativa do alocutário). Em PE, um ato direto de ordem⁷³ pode ser atenuado com as fórmulas de delicadeza “se faz (o) favor”, “por favor”, “se não se importar (com conjugação do verbo “importar””, “se for possível” ... (antepostas ou pospostas):

- (16) Não se esqueça de me trazer o livro, por favor./ Por favor, (tu) fala mais baixo.
- (17) Não faça isso, se faz (o) favor.
- (18) Se não se importa, fume fora do prédio.

Outra maneira para suavizar um ato direto é realizá-lo na forma de “desejo”, ou seja, apresentá-lo como um ato indireto:

- (19) Espero que não se esqueça de trazer o livro./ Gostaria que falasse mais baixo.
- (20) Eu preferia que não fizesse isso.
- (21) Agradeço que fume fora do prédio.

No entanto, defendemos que a (in)diretividade dum enunciado de desejo também depende do verbo e da estrutura frásica, ou seja, nem sempre um desejo é um ato indireto, como, por exemplo, “Queira usar o seu livro” é um desejo muito mais direto e muito menos cortês do que o desejo “Gostava de que me emprestasse o seu livro.” Portanto, distinguimos na nossa investigação as noções de “desejo direto” e “desejo indireto” e definimos que o posterior é que corresponde ao “desejo” apresentado no eixo de nível de delicadeza de Carreira (2001, p.86).

Além disso, a expressão de um “conselho” ou “sugestão” pode possibilitar ainda alguma cortesia:

- (22) Convém que não dobre o documento.
- (23) Aconselhava-o a que tivesse mais cuidado.
- (24) Não seria melhor/preferível que fumasse fora do prédio?

⁷³ Pode ser expresso pelo Imperativo, pelo Presente do Indicativo ou pelo Futuro do Indicativo.

Além dessas três formas, a forma interrogativa também permite a atenuação da força ilocutória das injunções⁷⁴ porque o destinatário do enunciado não recebe tanta imposição com a “pergunta”⁷⁵ e a sua vontade e liberdade são apreciadas com o direito de aceitar ou não aceitar na sua resposta. É frequentemente introduzida por “(Não) querer...”, “Poder...” “Importar-se de.../ Não se importar de...”, “Será que...”, entre outros:

- (25) Importas-te de fechar a porta? (Em vez de “Fecha a porta!”)
- (26) Quer vir aqui? (Em vez de “Venha cá!”)
- (27) Pode/Podia tirar-me uma foto, se faz favor? (Em vez de “Tire-me uma foto!”)

Algumas “perguntas” (como nos exemplos 25 e 27) além de diminuir a imposição ao destinatário, também possibilitam o processo de transformar um ato direto de ordem num ato indireto de desejo, designamos no presente trabalho esses atos indiretos como “pedido por frase interrogativa”.

Além disso, consideramos necessário acrescentar uma CL que nos parece não ter sido abordada por nenhum dos autores referidos. Em alguns casos, a injunção não só causa imposição e também custo ao destinatário, ou melhor dizendo, muitas vezes uma injunção pode produzir o benefício para si próprio mas resulta num custo ao destinatário. Neste caso, não é suficiente só transformar os atos diretos em atos indiretos, mas também é necessário apresentar uma justificação para pedir a compreensão do destinatário, acompanhado por pedido de desculpa quando necessário (por exemplo, “Desculpe, estou doente e não me sinto bem, podia acabar este meu trabalho?” em vez de “Faça este meu trabalho!”).

Ainda é de destacar, mais uma vez, a importância da entoação. Mesmo que seja um “desejo” ou um “conselho” ou uma “pergunta”, podem-se tornar numa ameaça com um tom de voz desagradável. Do mesmo modo, e em sentido contrário, “apesar de a sua superfície sintáctica ser a de um acto directo de ordem” (Carreira, 2001, p.88), a entoação de súplica pode transformar esse ato direto num ato de valor indireto.

⁷⁴ Carreira (2001, p.87) esclarece que “a entoação interrogativa combinar-se-á para acentuar a estratégia de delicadeza, com uma entoação de suspensão do enunciado”. Rodrigues (2002, p.214 e p.226) também refere essa função da forma interrogativa.

⁷⁵ Não recebe “tanta” imposição, aqui a palavra “tanta” é indispensável, porque normalmente uma pergunta obriga uma resposta, ou pelo menos, uma reação.

2.1.2.2. Indireção das perguntas

As perguntas são ameaçadoras das faces negativas porque obrigam a resposta, invadindo assim, o *território* pessoal dos destinatários; por outro lado, algumas perguntas podem ser consideradas “indiscretas” (Carreira, 2001, p.88) por causa do seu conteúdo desagradável (por exemplo, nas perguntas (28) e (29)), podendo ameaçar a face positiva dos destinatários. Neste caso, quando essas “perguntas indiscretas” (Carreira, 2001, p.88) são necessariamente apresentadas, podem ser manifestadas mais cordialmente com fórmulas de “pedido de desculpa” ou de “pedido de assentimento”⁷⁶ (Carreira, 2001, p.88), tomemos como um exemplo a situação em que o falante faz uma pergunta sobre a idade do ouvinte (uma mulher de meia-idade):

(28) Desculpe/ Peço desculpa, (mas) quantos anos tem?

(29) Se não for indiscreto/ Se não se importa, posso saber a sua idade?

2.1.2.3. Eufemismos

Eufemismos, “como em qualquer língua” (Fernandes, 2010, p.44), são estilo de linguagem que têm a função de suavizar as ideias desagradáveis, rudes ou repercussivas dum enunciado inserido em certas situações sociais, ou melhor dizendo, consistem em substituir as expressões indelicadas por expressões mais suaves:

(30) O pai dela foi para o céu/ entregou a alma a Deus. (Em lugar de “morreu”)

(31) Devemos dar mais atenção a essas crianças especiais/ com necessidades especiais. (Em lugar de “deficientes” ou “com problemas” – expressões socialmente não aceitáveis.)

2.1.3. Diminutivos

Os diminutivos de adjetivos ou de substantivos podem exprimir “carinho, saudade, desejo, prazer” e, também, “troça, desprezo, ofensa”, por isso, representam “um meio

⁷⁶ Para a autora, essas fórmulas incluem “Se não + importar-se”, “Se não ser indiscreto/ uma indiscrição”, “poder/ser possível”, “se ser possível”, “não querer se indiscreto”, entre outros.

estilístico que elide a objetividade sóbria e a severidade da linguagem, tornando-a mais flexível e amável, mas às vezes também mais vaga” (Skorge, 1958, pp.50-51). Posto isto, além de outras funções linguísticas, Pedro (1993) e Fernandes (2010) destacaram o emprego dos diminutivos em termos de CL.

Os diminutivos podem ser utilizadas para atenuar “ordem” (32), “conselho”(33), “pedido” (34) e mostrar “modéstia”(35), “simpatia ou empatia”(36) (Fernandes, 2010, p.44):

- (32) Depressinha! / Caladinho!
- (33) Convém dar uma olhadinha nesta lista.
- (34) Amor, faz-me um favorzinho! / Só um minutinho, se faz favor.
- (35) Olha, só uma prendinha para ti!
- (36) Beijinho! / Tchauzinho!

Além disso, as expressões com ideia de diminuição como “só”, “apenas”, “um pouco”, “um bocadinho” ... também representam meios atenuadores dos enunciados:

- (37) Se calhar, esta parte está um pouco extenso. (Contexto: o falante está a fazer crítica do texto do ouvinte.)
- (38) Só dois ou três minutos, por favor, queria descansar um bocadinho. (Contexto: o falante pede o ouvinte para o aguardar.)

2.1.4. Fórmulas de cortesia

A escolha das fórmulas de saudações (cumprimento, apresentação e despedida) é registada como uma parte importante da CS no *Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas – Aprendizagem, Ensino, Avaliação* (2001). Em PE, utilizam-se expressões como “Olá!”, “(Olá!/ Então +) Tudo bem?”, “Olá! Viva!”, “(Olá/Bom dia...+) Estás bom/boa/bem?”, “(Olá! /Bom dia! /Boa tarde! / Boa noite! +). Como está?”⁷⁷ ..., acompanhando os gestos sociais (abraço, beijinho e aperto de mão...) para cumprimentar os outros. Quanto às apresentações, “Muito prazer (em conhecê-lo)!” , que é idêntico noutras

⁷⁷ Estão ordenadas em ordem crescente de formalidade e de distância relacional entre os interlocutores.

línguas. No que se refere às fórmulas de despedida, há expressões coloquiais como “Tchau!”, “Até já!”, “Até logo!”, “Bom dia/ Boa tarde! / Boa noite!”, “Adeus!” ...; expressões na escrita (em carta ou email) informais: “Um beijo”, “Um abraço.”, “Beijos” ... e formais: “Com os melhores cumprimentos.”, “Saudações cordiais.”, “Cordialmente.” Um caso de despedida interessante é encontrada nas despedidas telefônicas. Os portugueses, normalmente, desligam o telefone com uma despedida longa, por exemplo, “Então, muito obrigado! Bom dia! Com licença! Adeus!...” (com relações interpessoais mais distantes ou nos contextos mais formais) ou “Ok, obrigada! Vamos falando! Fica bem! Beijinho! Tchau, tchau!...” (entre amigos, familiares...).

As fórmulas de cortesia para fazer pedidos são muito fundamentais, como foi apresentado anteriormente, a sua utilização é um meio atenuador importante que pode suavizar as forças ilocutórias dum enunciado com ideia de injunção. São os mais utilizados: “por favor”, “se faz (o) favor”, “(Pode/Podia) fazer o favor de...” (ou com conjugação dos verbos em pessoa “tu” e “podem” dependendo do(s) destinatário(s)), “importar-se de...?” (com conjugação do verbo “importar”), “Se não se importar, ...” (com conjugação do verbo “importar”), “se é/ for possível, ...” ...

Além disso, a CL em PE ainda contém, como em qualquer outra língua, fórmulas de pedido de desculpa – um atenuador importante para fazer perguntas indiscretas, interromper o discurso dos outros, causar custo aos outros, entre outros casos de AAF –, fórmulas de agradecimento, fórmulas de felicitação.... O que nos interessa não é a forma linguística dessas fórmulas em si, mas é, quando e como se usam essas fórmulas, ou seja, “a utilização apropriada de obrigado(a), por favor, desculpe, com licença, etc” (Conselho da Europa, 2001, p.170) nas atividades comunicativas como meios atenuadores e meios reforçadores.

2.1.5. Algumas estratégias conversacionais

2.1.5.1. Atenuação de desacordo e afirmação absoluta

Evidentemente, crítica e desacordo constituem atos de fala que ameaçam a face positiva do destinatário. Tomando em consideração a máxima de aprovação e a máxima de simpatia de Leech (1983), quando há necessidade de expressar uma crítica ou um desacordo,

é preciso recorrer à cortesia negativa para preservar a face positiva do ouvinte, isto é, atenuar a sua força de ameaça. Para tal, é preciso “não transmitir o enunciado absoluto”. Aqui empregamos o “absoluto” como o antónimo de “incerto”, “tolerante” e “discutível”.

Em PE, um dos meios atenuadores da manifestação de descordo/crítica consiste em “uma modalização epistémica com valor de incerteza que se aplica ao objeto do desacordo” (Carreira, 2001, p.89):

Será mesmo assim?...

Talvez não seja tanto assim... (Carreira, 2001, p.89)

Na realidade, além de suavizar os desacordos, expressões de incerteza também podem atenuar outros tipos de enunciados, por exemplo, afirmações ou pedidos, que podem correr o risco de realizar AAF ao ouvinte:

- (39) Desculpe, tinha pedido um chá de frutas vermelhas, não sei... (Contexto: num café, o cliente fala com o empregado a quem tinha pedido um chá, mas o empregado esqueceu-se de lho servir.)
- (40) Desculpe incomodá-lo, não sei se pode conceder-me alguns minutos? (Contexto: um jornalista deseja fazer uma entrevista a uma pessoa na rua.)

Além disso, visto que a concordância corresponde ao princípio de cooperação de Grice (1967, 1975) e à máxima de concordância de Leech (1983), uma cedência por expressão de concordância antes de manifestar a ideia oposta, é considerada como outro meio atenuador, que pode diminuir a descortesia porque a opinião do destinatário é aceite e apreciada antes de ser combatida:

- (41) Sim, mas...
- (42) Também tem razão, mas não será que...

Expressões de valorização, mesmo que não transmitam a ideia nítida de concordância, também são recomendáveis para minimizar a força de AAF, por exemplo, “contribuiu com uma proposta interessante”, “obrigado pela sua sugestão preciosa” ...

As fórmulas “de certo modo”, “em certa medida”, “até certo modo” (seguidos por “estou de acordo/concordo/não estou de acordo”), “por acaso” (seguido por “não estou de acordo”), segundo Carreira (2001), também são utilizadas antes da explicitação de opinião para minimizar a força da expressão do desacordo/crítica.

A nossa proposta de “não transmitir enunciado absoluto” não só se refere às formas de expressões de comentários como desacordos e críticas, mas também consiste em manifestações de afirmações. Porque em muitos casos emitir afirmações absolutas, nomeadamente as com palavras com valor negativo, também não é um ato de fala aceitável socialmente. Neste caso, o eufemismo (expressões suaves e indiretas), expressões com valor de diminuição, expressões marcadores de incerteza (Se calhar, Talvez, Se não me engano, ...; Não sei se...; Que eu saiba..., Posso estar enganado (a), mas..., etc.); marcadores de opinião (Penso que..., Acho que..., Considero que..., Julgo que..., Suponho que..., Creio que..., etc.); indeterminação do sujeito (Dizem que..., Diz-se que..., etc.), expressões de impessoalidade (É possível que..., Parece que..., É provável que..., etc.), forma verbal de 1ª pessoa do plural (“Temos que...” em vez de “Tem que”, “Não podemos ...” em vez de “Não podemos...” e combinação de Pretérito Imperfeito do Conjuntivo e Imperfeito/ Condicional (Se eu fosse a ti, não fazia/faria...) são meios atenuadores importantes para afirmações absolutas, nomeadamente, aquelas com ideias negativas.

2.1.5.2. Minimização de oferta

Como já referimos anteriormente, a oferta é um tipo de ato de fala que ameaça a face negativa do ouvinte, no entanto, diferente da ordem, do requerimento, entre outros AAFs, seja oferta de presente, seja oferta de ajuda ou serviço, não causa custo ao ouvinte, mas dá-lhe benefício⁷⁸. Além disso, no caso de oferta, segundo Brown & Levinson (1987), esse AAF pode ser realizado (até diretamente sem ação corretiva) sem prejudicar a face do ouvinte. Neste caso, o ato de oferta está associado à cortesia positiva para a face negativa do alocutário⁷⁹.

⁷⁸ Correspondente à submáxima “maximize o benefício do outro” da “Máxima de tato” de Leech (1983).

⁷⁹ Ou seja, produzir AVFs para a *face* negativa do alocutário, segundo Kerbrat-Orecchioni (1992).

Normalmente, numa interação verbal em que se oferece um presente ou uma ajuda, a cortesia é manifestada através da minimização da oferta. Por exemplo, no caso de oferta dum presente, utilizam-se “uma lembrança”, “uma pequena lembrança”, ou diminutivos “uma prendinha”, “uma lembranzinha” ..., em vez de “um presente”. Ou quando o locutor oferece ajuda ou serviço ao alocutário, algumas formas de expressão são consideradas delicadas e simpáticas: “Não me custa nada.”, “Estou sempre à disposição para ...”, “Ora essa, foi um prazer ajudar.”, “Ora, veja lá! Não fiz nada. (Mas, na realidade, fez e ajudou).”⁸⁰

2.1.5.3. Meios reforçadores

Correspondendo às máximas de aprovação, de concordância, de simpatia de Leech (1983), as manifestações de concordância, elogio, encorajamento, agradecimento, interesse e convite são AVFs para a face positiva do destinatário.

Na CL em PE e, também em outras línguas, tais tipos de manifestações são reforçados a fim de mostrar mais cortesia e simpatia. Neste processo de reforço, podem recorrer-se à entoação de acentuação ou reclamação (dependendo do conteúdo do enunciado), à forma superlativa de adjetivos ou advérbios, a algumas expressões específicas: “Sim! Sim!”, “Exatamente!”, “Isso mesmo!”, “Com certeza/Claro!”, para reforçar o acordo; “Agradeço imenso/muito/muitíssimo” para reforçar o agradecimento; “*Tínhamos/teríamos muito prazer em os receber.*” (Carreira, 2001, p.92) e, também, segundo Silva Gomes (2013), a meios sintáticos como repetições e semânticos como figuras de estilo ou de retórica.

2.1.6. Formas de tratamento corteses

No âmbito das FTs em PE (e também em todas as outras línguas), encontram-se as corteses e as descorteses. As FTs descorteses constituem insultos e tratamentos inadequados enquanto as FTs corteses consistem em tratar alguém (alocutivo⁸¹, delocutivo e elocutivo) adequadamente de acordo com o contexto enunciativo. Este “contexto” é composto por

⁸⁰ Exemplos elaborado por nós.

⁸¹ Neste trabalho, devido à dimensão, focamo-nos nas FTs alocutivas, porque constitui o aspeto mais complicado para alunos de LMC.

fatores como “as propriedades reais ou presumidas (representações)” dos interlocutores (considerados individualmente ou como auditório) – idade, sexo, cultura, estatuto socioprofissional, etc.”; “as suas relações de poder ou solidariedade”, “o quadro espaço-temporal onde se encontram e onde se dá e desenvolve a interação verbal” e “o objetivo pretendido” (Rodrigues, 2002, p.288). Devido ao objetivo desenhado do presente trabalho, optamos por estudar, sobretudo, as principais FTs corteses em PE.

As FTs corteses, segundo os casos comunicativos, podem funcionar como meios atenuadores dum AAF e, também, meios reforçadores dum AVF.

Cintra (1972) distingue, do ponto de vista morfosintática, as FTs alocutivas⁸² que considera mais correntes no PE moderno: as pronominais, nominais e verbais⁸³. O mesmo autor (1972) fez, também, uma classificação ao nível semântico-pragmático das FTs de acordo com proximidade e distanciamento das relações interpessoais : formas próprias da intimidade, formas usadas no tratamento de igual para igual (ou de superior para inferior) e que não implicam intimidade⁸⁴ e, formas chamadas “de reverência” – “de cortesia” -, por sua vez repartidas por uma série muito variada de níveis, correspondentes a distância diversas entre os interlocutores⁸⁵.

Baseando nas classificações de Cintra (1972) e na apresentação feita por Carreira (1995 e 2004) que se refere ao tratamento alocutivo e grau de “familiaridade” vs.”distância”(singular e plural)⁸⁶, referindo também as designações de paradigmas de *tuteamento* e *voceamento* propostas por Rodrigues (2002), elaboramos a seguinte figura, a fim de uma melhor explicação sobre as FTs alocutivas mais comuns em PE:

⁸² “formas-sujeito” para o autor (1972, p.11).

⁸³ Ver Cintra (1972, pp.11-12).

⁸⁴ Este tipo de FTs também é definido por Cunha & Cintra (2014, p.372) como “tratamento igualitário ou de superior para inferior”.

⁸⁵ Ver Cintra (1972, pp.14-15).

⁸⁶ Ver Carreira (2004, p.40).

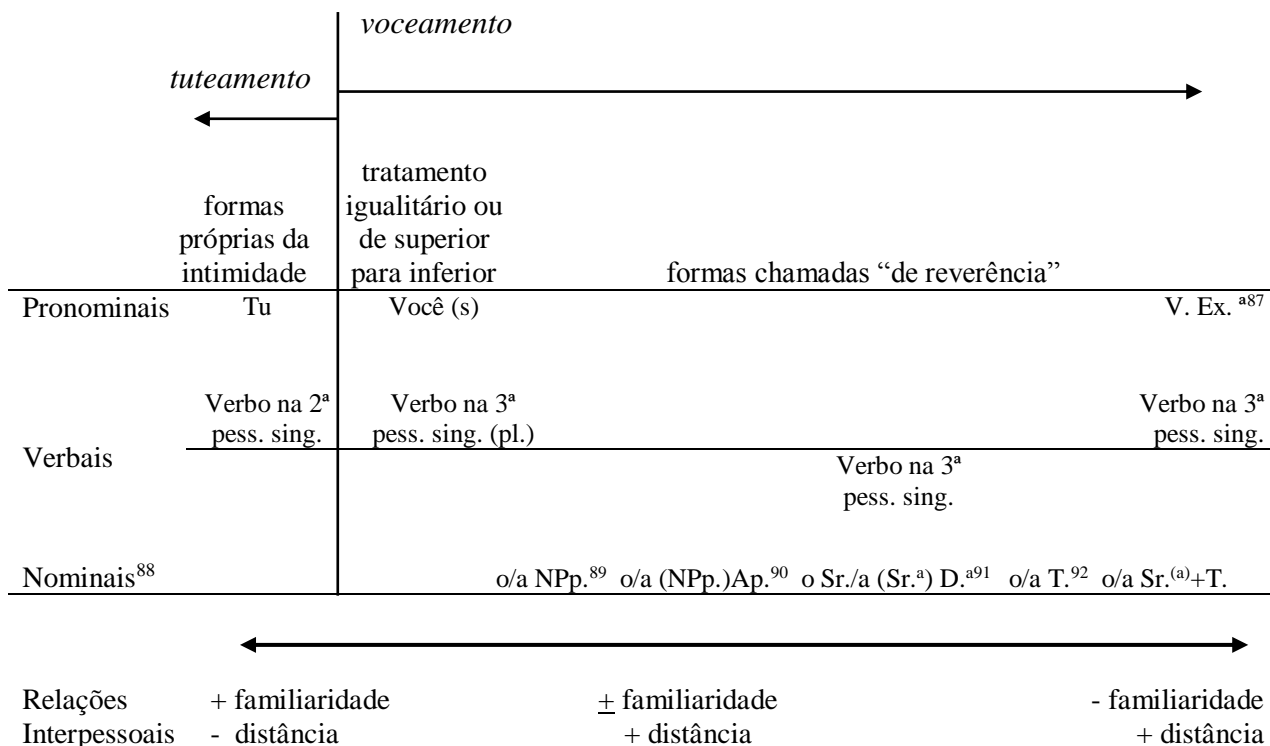


Figura 5 - Principais FTs em PE

Os valores semânticos-pragmáticos das FTs são variados ao nível de familiaridade e de distanciamento, contudo, não colocamos marcações “+ cortês” ou “- cortês”, porque a nossa definição para “FTs corteses” não permite uma escala de cortesia nesta figura. Isto é, “tratar alguém adequadamente” não quer dizer escolher um tratamento situado num valor extremo (o mais alto ou o mais baixo) do nível de distanciamento ou de familiaridade, mas sim julgar das relações interpessoais e analisando ainda todos os outros fatores do contexto

⁸⁷ Vossa Excelência.

⁸⁸ Rodrigues (2002) subdividiu as formas nominais em dez categorias: nome próprio e/ou nome apelido, nome de parentesco, nome de afeto, nome de profissão, título académico, título nobiliárquico, títulos honoríficos, senhor/a e/ou dona, nomes de relação especial e insultos, não fazendo os insultos parte das FTs corteses.

⁸⁹ Nome próprio.

⁹⁰ Apelido.

⁹¹ No entanto, atualmente, este tratamento também é considerado como uma “forma pronominalizada e mesmo pronominal” (Rodrigues, 2002, p.359).

⁹² Título.

comunicativo, assim definindo o tratamento mais apropriado. Assim sendo, é necessário que apresentemos, de modo detalhado, o uso de cada tratamento.

“**Tu**”, como uma forma de proximidade e/ou de intimidade, é empregado como um tratamento apropriado entre amigos, familiares e colegas de faixa etária próxima, é utilizado “também entre desconhecidos (jovens) e mesmo de filhos para pais” (Rodrigues, 2002, p.343) “tendendo a ultrapassar os limites da intimidade propriamente dita, em consonância com uma intenção igualitária ou, simplesmente, aproximativa” (Cunha & Cintra, 2014, p.372), mas não serve para situações formais.

“**Você**” (explícito)⁹³, sendo um tratamento “igualitário ou de superior para inferior (em idade, em classe social, em hierarquia)” (Cunha & Cintra, 2014, p.372), normalmente, não é recomendável ser usado de inferior para superior. Esta FT “coloca muitos problemas na variedade europeia do português”⁹⁴, por isso, muitas vezes, para evitar incômodos ou AAFs causados por este tratamento, utiliza-se apenas o verbo na 3ª pessoa singular sem explicitar o sujeito, ou seja, com sujeito nulo⁹⁵.

Tratar alguém pelo **Nome Próprio** ou (**Nome Próprio**) + **Apelido** pode ocorrer entre os conhecidos relativamente mais próximos (em relação aos casos de “o/a Senhor(a)”) e nas situações informais.

No que se refere ao tratamento “**o/a Senhor(a)**”, de forma isolada ou acompanhada de outros tratamentos nominais, é utilizado nos casos relativamente mais formais em comparação com “Tu”, “Você” e “Nome Próprio ou (Nome Próprio) + Apelido” e entre conhecidos não próximos e desconhecidos, a fim de expressar respeito do falante ao(s) ouvinte(s). Apresentam-se, em seguida, as formas de utilização cordial:

⁹³ “é hoje tratamento corrente que situa, todavia, os interlocutores no quadro de cortesia, se bem que a um nível ou grau pouco elevado” (Rodrigues, 2002, p.352)

⁹⁴ Conforme Duarte (2011, p.87), este tratamento “só é aceitável em certas regiões e em certas variedades diastráticas, sendo o seu uso na variedade padrão muito específico de certas relações absolutamente simétricas e amistosas e inaceitável na maior parte dos casos, sobretudo sempre que exista dissimetria social ou de idade entre os interlocutores. Nas variedades mais próximas da norma, o «você» é quase inadmissível, geralmente sentido como grosseiro ou, pelo menos, pouco cortês.”

⁹⁵ Segundo Hammermüller (2004), a utilização da 3ª pessoa gramatical, como uma FT verbal, com o sujeito nulo, pode evitar os malentendidos decorrentes de um uso inadequado de “você”.

- a) O senhor/ A senhora
- b) O Senhor + apelido/nome próprio + apelido ⁹⁶
A Dona/Senhora Dona + nome próprio⁹⁷(+apelido)
- c) (O Senhor) + título académico (Dr., Arq.º, Eng.º, Professor) + nome próprio + apelido
(A Senhora) + título académico (Dr.ª, Arq.ª, Eng.ª, Professora...) + nome próprio + apelido
- d) O/A Senhor(a) + nome de profissão ou de função (funcionário, jornalista...)

No caso b), “a Senhora Dona” é de nível mais alto de formalidade e distanciamento do que a “Dona”⁹⁸. Ainda é de salientar que, apesar das mudanças no uso das FTs em PE, ainda hoje, só o tratamento por “a Senhora Dona” é considerado cortês para as mulheres em PE⁹⁹.

Na fórmula c), como se apresenta na nossa figura, quando o elemento “o/a Senhor(a)” é acrescentado, o grau de familiaridade diminui enquanto a distância aumenta, em relação à forma “**Título**”.

Quanto a “**Vossa Excelência**”, também é definido como um “tratamento cerimonioso” por Cunha & Cintra (2014, p.375), constituindo um tratamento oficial. Segundo os autores, esta FT é utilizada oralmente em ambientes como “Academias, Corpo Diplomático” ou situações como “emprego de comércio dirigindo-se a cliente, telefonista dirigindo-se a quem solicita uma ligação”, entre outros. Na linguagem escrita, é mais utilizada a sua abreviatura “V. Ex.ª”, que é considerada uma forma adequada (isto é, cortês) em correspondências oficiais ou comerciais.

⁹⁶ Não é aceitável “O senhor + nome próprio” pelo facto de que não é cortês misturar um tratamento de distância com outro de intimidade/proximidade.

⁹⁷ Para os indivíduos do sexo feminino, segundo Rodrigues (2002), não é cordial serem tratados apenas pelo Apelido. Ainda de acordo com Gyulai (2012, p.41), “Senhora Maria, sem Dona, pelo menos em Portugal, revela menos consideração.”

⁹⁸ No entanto, segundo Ançã (2017), o tratamento por “D.ª+nome próprio” é socialmente incorreto, devendo usar-se “Srª D.ª+ nome próprio”.

⁹⁹ Segundo Vieira (2008).

Em PE, a escolha adequada de FT não só consiste nos casos em que é utilizada isoladamente (ou com fórmulas de cumprimento) para chamar a atenção do(s) destinatário(s) ou iniciar uma conversa de maneira delicada, mas também quando “eventualmente acompanha o enunciado imperativo”, que “pode ter como efeito o reforço ou a atenuação do ato direto de ordem.” (Carreira, 2001, p.86). Neste caso, a escolha adequada de FT pode, além de atenuar AAF (a força do ato direto), produzir AVF (mostrar respeito ao alocutário), possibilitando assim tanto cortesia negativa como cortesia positiva.

2.2. Principais convergências e divergências entre a Cortesia Linguística em Português Europeu e em Chinês.

O nosso estudo destina-se exclusivamente ao ensino da CL em Português a alunos de LMC. Para o efeito, não elaboramos uma parte específica para a CL em Chinês não porque a CL em Chinês não interesse ao nosso trabalho, ao invés disso, é de grande importância. No entanto, considerando a grande complexidade do sistema de CL em Chinês, que necessitaria duma extensão considerável para ser completamente apresentada, por isso, optámos por identificar, de forma concisa, as principais semelhanças e diferenças entre a CL em PE e em Chinês.

2.2.1. Convergências

Os portugueses e os chineses são povos que se têm preocupado, desde sempre, com o seu comportamento cortês no trato ou no contacto com os outros, possuindo cada um o seu próprio sistema de cortesia, do qual a CL ocupa uma parte relevante.

Mesmo inseridas em diferentes culturas e sistemas linguísticos, a realização da CL em PE e em Chinês, são ambas determinadas por fatores, além da intenção comunicativa, o tempo, o local, as características dos participantes, a distância entre os interlocutores e a formalidade da situação comunicativa..., como já referido na nossa conclusão do conceito geral de CL.

Em geral, tanto a CL em PE como a CL em Chinês são correspondentes aos princípios e regras propostos por fundadores da área: Goffman (1955, 1967), Grice (1967, 1975), Lakoff (1973), Leech (1983), Brown e Levinson (1978, 1987) e Kerbrat-Orecchioni (1990, 1992, 1994 e 1996), que foram apresentados no capítulo anterior, mas podendo ser diferente entre as duas línguas a importância de cada princípio ou máxima as duas línguas.

Em ambas as línguas, a entoação, ou seja, o tom da voz desempenha um papel importante na CL. Com diferentes entoações, podem-se exercer a função de atenuar ou intensificar a força dos enunciados, levando a resultados mais ou menos corteses dos atos de fala. Além disso, tanto em Chinês como em PE, o tom da voz de acentuação ou reclamação (depende de situação) pode reforçar a cortesia dos enunciados de concordância, elogio, encorajamento e entre outros AVFs para a face positiva do alocutário.

A escolha adequada das FTs, tanto do PE como do Chinês, por um lado, é associada aos fatores como a formalidade da situação comunicativa, características dos interlocutores (idade, sexo, papel desempenhado, poder...) e as relações entre eles (hierarquia, distância, proximidade...), mas podendo dar importância diferente a cada fator; por outro lado, também traduz as relações de poder e de solidariedade entre os participantes da comunicação.

Além disso, o processo de indireção através da transformação de atos diretos de injunção em atos indiretos, de diminuição da indiscrição de perguntas e recurso a eufemismos, é considerado, não só em PE, e também em Chinês, como um meio importante de suavizar os AAFs e possibilitar manifestações mais delicadas, ou seja, a realização de CL.

Os pontos de contacto entre as duas línguas também se encontram em algumas estratégias conversacionais. Em ambas as línguas, a atenuação de desacordo e afirmação absoluta (através de expressões com valor de incerteza, manifestação de concordância ou valorização antes da crítica, entre outros meios atenuadores); a minimização de oferta de ajuda, serviço e oferta; bem como a intensificação de AVFs como concordância, elogio, agradecimento são considerados meios linguísticos para concretizar a cortesia e obter melhores efeitos comunicativos. Ainda é de referir que fórmulas de pedido de desculpa¹⁰⁰ e

¹⁰⁰ As situações em que se utilizam “Peço desculpa”, “Desculpa/e/em”, “Perdão”, bem como outras expressões que contêm conjugação do verbo “desculpar” ou o substantivo “desculpa” em Português podem ser divididas em duas classificações:

justificação de razão duma imposição ao alocutário quando não puder ser evitada, também são meios atenuadores de descortesia que existem em ambas as línguas.

Além disso, seja em PE, seja em Chinês, a CL pode ser reforçada com a combinação adequada de cortesia gestual (expressões faciais e movimentos gestuais)¹⁰¹.

2.2.2. Divergências

O Chinês (língua isolante) e o PE (língua flexional), são dois sistemas linguísticos distintos. Assim sendo, uma divergência essencial entre a CL do Chinês e a do PE consiste em serem manifestadas por meios linguísticos (regras lexicais e sintáticas) distintas.

Além do fator “sistema linguístico”¹⁰², aspeto já destacado na nossa conclusão do conceito da CL, as divergências de CL entre o PE e o Chinês são causadas pelas suas diferenças socioculturais. Visto que é difícil identificar todos os pormenores de diferenças entre a CL do Português e a do Chinês por causa da sua grande complexidade, decidimos especificar alguns aspetos em que se apresentam divergências mais evidentes e que podem ser motivos suficientemente importantes para explicar problemas e dificuldades encontrados por alunos de LMC no seu estudo da LP.

-
1. Quando o locutor tem culpa e quer ser perdoado pelo alocutário, neste caso, essas fórmulas de pedido de desculpa correspondem a “对不起” (Dui bù qǐ) em Chinês;
 2. No caso de serem utilizados como um meio atenuador de imposição ou custo causado ao alocutário, na CL em Chinês, utiliza-se mais frequentemente a fórmula de pedido de desculpa “不好意思(Bù hǎo yì si)” do que “对不起” (Dui bù qǐ). Não obstante, é preciso assinalar que a expressão “不好意思(Bù hǎo yì si)”, dependente das situações, pode representar não só expressões de “pedido de desculpa” em PE, mas também “com licença” (quando se pede permissão para passar, entrar, falar...) (Guan, 2014).

¹⁰¹ No entanto, em Chinês, em muitos casos, a cortesia é realizada apenas por meio gestual - quando não se apresenta a diferença do nível de cortesia na forma linguística, como veremos adiante.

¹⁰² É de salientar que, em Chinês, não há flexões dos verbos em modos e tempos como em PE, por isso, a CL em Chinês pode dar mais peso à entoação, expressões faciais e gestos do que em PE.

2.2.2.1. Formas de cumprimento

Em Chinês e em PE, as formas de cumprimento são muito distintas. Como referimos anteriormente, em PE costumam utilizar-se as fórmulas de cumprimento¹⁰³, enquanto em Chinês, as fórmulas de cumprimento não constituem a única forma nem a forma mais comum de cumprimento, pois segundo Li (2012), o cumprimento por FTs ou por pergunta acontece mais frequentemente na vida quotidiana dos chineses.

Ainda de acordo com o mesmo autor, Li (2012), as fórmulas de cumprimento em Chinês (你好! (Em *Pinyin*: nǐhǎo)¹⁰⁴; 您好! (Em *Pinyin*: nínhǎo)¹⁰⁵; 大家好! (Em *Pinyin*: dàjiāhǎo)¹⁰⁶; 早上好! (Em *Pinyin*: zǎoshànghǎo)¹⁰⁷; 晚上好! (Em *pinyin*: wǎnshànghǎo)¹⁰⁸...) ¹⁰⁹não são fórmulas utilizadas tradicionalmente, mas foram traduzidas de Inglês para Chinês e assim começaram a ser utilizadas. No entanto, diferentes das fórmulas de cumprimento em PE, essas fórmulas em Chinês não são utilizadas para relações próximas e íntimas, mas sim nas situações mais formais e normalmente entre pessoas desconhecidas (ou menos conhecidas).

Relativamente ao cumprimento por pergunta em Chinês, consiste em fazer uma pergunta quando os interlocutores se encontram, por exemplo, “吃饭了吗? (Em *pinyin*: chī fàn le ma?)”¹¹⁰ - pode ser uma forma de cumprimento interessante ou até estranha para pessoas de outra cultura; “去哪儿啊? (Em *pinyin*: Qù nǎr a?)”¹¹¹, “干嘛呢? (Em *pinyin*: Gàn má ne?)”¹¹² – podem ser consideradas, em algumas culturas como portuguesa, como

¹⁰³ Ver 2.1.4.

¹⁰⁴ Corresponde a “Olá!”, “Como estás?”, “Tudo bem?” ...

¹⁰⁵ Forma com mais respeito e distanciamento de “你好! (Em *Pinyin*: nǐ hǎo)”.

¹⁰⁶ Significa “Olá, todos!”

¹⁰⁷ Significa “Bom dia!”

¹⁰⁸ Significa “Boa noite!”

¹⁰⁹ Em Chinês, existem também 中午好 (Em *Pinyin*: zhōng wǔ hǎo) – usado pelo meio dia, e “下午好 (Em *Pinyin*: xià wǔ hǎo)” – usado depois de uma hora.

¹¹⁰ Significa “Já comeste/comeu/comeram?”, em Chinês, não há conjugação verbal, por isso, a mesma frase pode ser destinada a uma ou mais do que uma pessoa. Esta forma de cumprimento está associada ao facto de que a cultura chinesa dar muita importância às refeições.

¹¹¹ Significa “Onde vais/vai/vão?”.

¹¹² Significa “O que estás/está/estão a fazer?”.

perguntas que correm o risco de invadir o território pessoal, ou melhor dizendo, a intimidade e a privacidade do alocutário¹¹³; “散步呢? (Em *pinyin*: Sànbù ne?)”¹¹⁴ “来接孩子啊? (Em *pinyin*: Lái jiē háizi a?)”¹¹⁵ - perguntas que na realidade não fazem sentido, porque a situação é óbvia e o locutor não precisa de fazer essas perguntas. Essas “perguntas”, de facto, não têm o objetivo de pedir informação ou resposta, funcionam meramente como uma forma de cumprimento.

Além disso, outra forma de cumprimento distinta do PE acontece nos casos de cumprimentos de inferior para superior (em idade, em classe social, em hierarquia), que consiste em cumprimentar os destinatários somente por FTs nominais relativos. Isto é, chamar *tio*, *tia*, *avó*, *avô*, *professor*, *diretor* e, muitas vezes, colocando o nome apelido antes da FT escolhida. Contudo, em PE, as FTs alocutivas, funcionam como um meio importante para iniciar um enunciado ou uma conversa e são seguidas quase sempre por mais informações.

Muitas vezes, os chineses também cumprimentam os outros sem recurso a meio verbal. O cumprimento pode ser realizado simplesmente por um sorriso simpático e cortês com ou sem baixar levemente a cabeça.

2.2.2.2. Situações de utilização de *obrigado*, *por favor* e *se faz (o) favor*

Na CL em PE, as expressões “obrigado”¹¹⁶, “por favor” e “se faz (o) favor”¹¹⁷ são fórmulas de cortesia que estão sempre presentes em todos os tipos de comunicações – informais, formais e oficiais – e entre todas as relações interpessoais- de intimidade e de distância, entre os conhecidos e os desconhecidos. Portanto, um português “bem-educado” nunca é “avaro” em utilizar expressões de cortesia desse género, mesmo com os pais, os filhos e amigos muito próximos. Contudo, os chineses não costumam usar essas expressões

¹¹³ Para os chineses, esses tipos de perguntas, quando funcionam como formas de cumprimento, não são atos que invadam a privacidade dos outros, nem são indiscretas, até podem ser um tipo de cuidado e atenção para com o destinatário.

¹¹⁴ Significa “Estás/Está/Estão a passear?”

¹¹⁵ Significa “Vens/Vem/Vêm buscar o filho?”

¹¹⁶ Equivalente a “谢谢 (em *Pinyin*: xièxiè)” em Chinês.

¹¹⁷ Correspondentes a “请.....(em *Pinyin*: qǐng)”, “麻烦..... (em *Pinyin*: máfan)” em Chinês.

com as pessoas de relações muito próximas (familiares e amigos próximos)¹¹⁸, mas sim com as pessoas de relações relativamente mais distantes. Esse facto não é porque os chineses sejam mal-educados, mas a verdade é que o costume é assim mesmo na CL em Chinês, ou melhor dizendo, a CL em Chinês não a utilização dessas expressões em relações muito próximas.

Por exemplo, para o mesmo caso, pedir à mãe para fazer uma sandes, um menino português e um menino chinês, ambos bem-educados, podem apresentar comportamentos diferentes:

- (43) Um menino português: “Mãe, estou com fome. Pode(s) fazer-me uma sandes, se faz favor? /obrigado!”

Um menino chinês: “妈妈，我饿了，可以给我做一个三明治吗？（Em *Pinyin*: Māma, wǒ è le, kěyǐ gěi wǒ zuò yī gè sānmíngzhì ma?)”¹¹⁹

2.2.2.3. Formulação de pedidos

Em PE, a desatualização temporal ou modal dos verbos constitui um meio importante para a realização da CL. Entretanto, pelo facto de em Chinês os verbos não terem flexões em tempo ou em modo¹²⁰, não existe na CL dessa língua processo de desatualização temporal ou modal como “quero/queria”¹²¹ ou “(tu) dizes/diz”¹²². Neste caso, quando se formula um pedido em Chinês, ou se transforma um ato direto (ordem) num ato indireto (pedido ou conselho), não se recorre, portanto, ao processo de desatualização temporal e modal, constituindo uma grande divergência entre o PE e o Chinês. A fim de possibilitar uma melhor

¹¹⁸ O uso de “谢谢 (em *Pinyin*: xièxie, em Português: obrigado/a)”, mesmo que não seja tão comum como em PE, acontece às vezes; enquanto as expressões “请.....(em *Pinyin*: qǐng)”, “麻烦..... (em *Pinyin*: máfan)”, em Português “se faz favor”/ “por favor”, quase não se usam em relações próximas porque podem causar efeitos de distanciamento e estranheza.

¹¹⁹ “Mãe, estou com fome. Pode(s) fazer-me uma sandes?”, frase da nossa autoria e tradução nossa.

¹²⁰ Em vez de conjugações verbais, em Chinês a distinção entre os modos e os tempos é concretizada por diferentes estruturas frásicas específicas, verbos auxiliares ou partículas. É de referir esclarecer que, diferentemente dos verbos auxiliares em Português, os verbos auxiliares em Chinês veiculam informação modal (Mai, Pereira, & Morai, no prelo).

¹²¹ Ambas as formas são correspondentes a “我想(要) (em *Pinyin*: wǒ xiǎng (yào))” do Chinês.

¹²² São ambos correspondentes a “(你)说 (em *Pinyin*: nǐ (shuō))” do Chinês.

elucidação destes aspetos divergentes, apresentamos de seguida as principais formas para transmitir ordem e para manifestar pedidos em Chinês.

Em Chinês, de acordo com Mai, Pereira, & Morais (no prelo), uma ordem é transmitida por frase imperativa (frase completa com o destinatário como o sujeito explícito ou frase com sujeito omitido) com entoação de ordem, como nos exemplos¹²³ abaixo:

A. Frase completa com o destinatário como o sujeito explícito:

A1. 你去给我买一杯咖啡。! (Em *Pinyin*: Nǐ qù gěi wǒ mǎi yī bēi kāfēi.)

Tu ir para mim comprar um copo (de) café

Em Português: Vai comprar-me um café!

A2. 你去给我买一杯咖啡吧!¹²⁴! (Em *Pinyin*: Nǐ qù gěi wǒ mǎi yī bēi kāfēi ba.)

Tu ir para mim comprar um copo (de) café partícula modal

Em Português: Vai comprar-me um café!

B. Frase com o “sujeito omitido” (Mai, Pereira, & Morais, no prelo¹²⁵):

看! (Em *Pinyin*: Kàn!)

¹²³ Exemplos propostos por nós e tradução nossa.

¹²⁴ A força ilocutória desta forma imperativa terminada em partícula modal “吧” é ligeiramente mais suave do que a forma A.

¹²⁵ Uma vez que o livro ainda não foi publicado, ainda não tivemos acesso à sua paginação.

Em Português: Olha/ Olhe/ Olhem!¹²⁶

O sujeito da forma B, apesar de também ser o destinatário, foi omitido¹²⁷. É de esclarecer que o Chinês é um sistema linguístico sem conjugações verbais, como dito anteriormente, portanto, uma frase imperativa com sujeito omitido em Chinês é diferente do caso de “sujeito nulo” em PE em que o sujeito pode ser indicado pelas flexões verbais. Em Chinês, o sujeito pode ser omitido apenas no caso de a situação comunicativa permitir um entendimento claro do alocutário e do destinatário de quem representa o sujeito.

Ainda é de referir que na CL do Chinês, a hierarquia social é mais vincada em relação à CL do PE. Para os chineses, “emitir enunciados de ordem” de classe social superior à classe social inferior, por exemplo, do diretor ao funcionário, do professor aos alunos..., é um fenómeno corrente e habitual que não necessita de atenuação do peso do ato direto. Em PE, mesmo que se encontre, por vezes, o mesmo fenómeno, nomeadamente no caso do diretor ao funcionário, os falantes com alguma preocupação com a delicadeza costumam atenuar os atos diretos em atos indiretos (pergunta, pedido, desejo, entre outros), pelo menos com fórmulas de cortesia.

Quanto à formulação dum pedido, ou a transformação duma ordem num pedido, pode ser realizada das seguintes formas¹²⁸:

C. Colocar fórmula de cortesia “请” (Em *Pinyin*: qǐng)/ “麻烦” (em *Pinyin*: má fan)¹²⁹ antes da frase imperativa (a ordem) para a transformar num pedido com o destinatário como o sujeito (explícito ou omitido):

C1. 请/麻烦您 在这儿 签字。 (Em *Pinyin*: Qǐng/ máfan nín zài zhèr qiānzì.)

¹²⁶ Frase da nossa autoria e tradução nossa.

¹²⁷ As formas A1 e A2 também podem ser transformadas em frases com sujeito nulo através de omitir o sujeito “你”.

¹²⁸ Nos itens C), D) e F), completamos a conclusão de Mai, Pereira, & Morais (no prelo), o item E) é acrescentado por nós. Todos os exemplos apresentados são elaborados e traduzidos por nós.

¹²⁹ “por favor”, “se faz (o) favor”, “fazer (o) favor de...”, [Tradução nossa]

por favor/ se faz favor/ faça o favor você/o senhor/a senhora aqui assinar

Em Português: Assine aqui, por favor.

C2. 请/麻烦¹³⁰给我 一瓶啤酒。(Em Pinyin: Qǐng/má fan gěi wǒ yī píng píjiǔ.)

por favor/ se faz favor/ faça o favor dar-me uma garrafa (de) cerveja

Em Português: Dê-me (arranje-me) uma cerveja, se faz favor.

C3. 请坐¹³¹! (Em Pinyin: Qǐng zuò!)

por favor/ se faz favor/ faça o favor sentar-se

Em Português: Senta-te, por favor. /Sente-se, por favor. / Sentem-se, por favor.

O Imperativo com fórmula de cortesia em PE, mesmo que a força ilocutória do ato direto seja atenuada por “por favor”/ “se faz favor”, não deixa de possuir alguma indelicadeza; enquanto em Chinês, a forma C é interpretado como um pedido, ou seja, um ato indireto e delicado.

D. Manifestar desejo acompanhado com fórmulas de agradecimento - pedido com o locutor como o sujeito:

“我要/我想 (Em Pinyin: wǒ yào/ wǒ xiǎng)¹³²” + “谢谢 (Em Pinyin: xiè xiè)”¹³³.

我要 一杯咖啡, 谢谢! ! (Em Pinyin: Wǒ yào yī bēi kāfēi, xièxiè.)

eu querer um copo/chávena/caneca café obrigado(a)

¹³⁰ “请 qǐng (por favor) não pode ficar no final da frase, nem pode ser separado por vírgula como é possível em Português” (Mai, Pereira, & Morais, no prelo), “麻烦” também.

¹³¹ Normalmente, quando a frase só contém dois elementos frásicas: “por favor” e um verbo, usa-se “请” em vez de “麻烦”.

¹³² “Quero/ (Eu) queria”, [Tradução nossa], como explicitamos anteriormente, em Chinês os verbos não têm flexões em tempo ou em modo, “我要/我想 (wǒ yào/ wǒ xiǎng)” pode representar tanto “quero” como “queria”.

¹³³ Obrigado(a).

Em Português: Quero/ queria um café, obrigado(a)!

É necessário evidenciar que “我要(wǒ yào)” é seguido por substantivos enquanto “我想(wǒ xiǎng)” é seguido por verbos, mas não pode ser seguido por verbos.

Além disso, a Nota 132 já alertou para o facto de que em Chinês não há a distinção de delicadeza entre “Quero” e “Queria” como em PE.

E. Formular um pedido sem sujeito:

O pedido pode ser constituído somente pela coisa solicitada e a fórmula de agradecimento “谢谢(Em Pinyin: xièxiè)”.

一杯咖啡, 谢谢! (Em Pinyin: Yī bēi kāfēi, xièxiè.)

um copo/chávena/caneca café obrigado(a)

Em Português: Um café, obrigado(a)!

É preciso esclarecer que, em Chinês, no caso de se fazerem pedidos num bar, num restaurante ou num café, a forma D e a forma E acompanhados com um sorriso delicado¹³⁴ são muito mais utilizadas do que a forma C2 e as formas F1 e F2.

F. Apresentar um pedido de forma interrogativa:

¹³⁴ Em Chinês, o sorriso como forma de cortesia é muito valorizado.

Fazer pedido por pergunta¹³⁵, com verbo auxiliar “能(em *Pinyin*: néng)”, “可以(em *Pinyin*: kěyǐ)”¹³⁶ e, a partícula interrogativa no final da frase, ou “能不能(em *Pinyin*: néng bù néng)”, “可不可以(em *Pinyin*: kě bù kěyǐ)”¹³⁷.

F1. (你) 能/可以 给我 一杯 水 吗? (Em *Pinyin*: (Nǐ) néng/ kěyǐ gěi wǒ yī bēi shuǐ ma?)

Tu poder dar-me um copo (de) água partícula interrogativa

Em Português: Podes dar-me um copo de água?

F2. (你) 能不能 / 可不可以 给我 一杯 水? (Em *Pinyin*: (Nǐ) néng bù néng/ kě bù kěyǐ gěi wǒ yī bēi shuǐ?)

Tu poder não poder dar-me um copo (de) água

Em Português: Podes dar-me um copo de água? / É possível dar-me um copo de água?

Este tipo de pedido, para ser ainda mais cortês, é introduzido por “a expressão de cortesia para perguntas 请问 qǐngwèn (por favor: dê-me licença para fazer uma pergunta)- ou ter no fim 谢谢 xièxiè (obrigado)” (Mai, Pereira, & Morais, no prelo).

F3. 请问 我 能/可以 坐在 这里 吗? (Em *Pinyin*: Qǐng wèn wǒ néng/kěyǐ zuò zài zhèlǐ ma?)

Por favor eu poder sentar-se aqui partícula interrogativa

Em Português: Por favor, posso sentar-me aqui?

¹³⁵ Isto é, atenuar a força ilocutória das injunções.

¹³⁶ “poder”, verbos auxiliares registados por Mai, Pereira, & Morais (no prelo).

¹³⁷ “poder não poder”, formas frásicas que acrescentamos à conclusão de Mai, Pereira, & Morais (no prelo).

F4. 我 能不能/可不可以 坐在这里？谢谢！ (Em *Pinyin*: *Qǐng wèn wǒ néng*

bù néng/ kě bù kěyǐ zuò zài zhèlǐ ? Xièxiè)

Eu poder não poder sentar-se aqui obrigado

Em Português: Por favor, posso sentar-me aqui? Obrigado!

Diversamente do PE, em que há uma diferença óbvia em relação ao nível de indireção entre o Imperativo com fórmula de cortesia, o desejo e o pedido por pergunta (por ordem ascendente, como explícito em 2.1.2.1), em Chinês a distinção de forças ilocutórias entre as formas de pedidos C, D, E e F é muito mais ligeira.

Reiteramos que em Chinês, em alguns casos, o nível da CL pode ser demonstrado e aumentado com recurso à entoação e à expressão facial adequadas, em vez de estar dependente da forma linguística do enunciado¹³⁸ devido à ausência de flexões verbais. Neste caso, a entoação e expressões faciais são mais valorizadas na CL em Chinês do que na CL em PE.

Todas as divergências em termos de transmissão de ordem, de formas de manifestação de pedidos e de atenuação da força de direção entre o PE e o Chinês referidos ao longo desta secção podem causar inadequações socioculturais aos alunos de LMC em interações comunicativas em Português.

2.2.2.4. Aceitar e recusar elogio, oferta e convite

Na CL do PE, normalmente os portugueses tentam não recusar uma oferta, convite, ajuda, serviço e elogio dos outros e costumar aceitá-los com um agradecimento para não prejudicar a face do emissor.

Teoricamente, a recusa é um AAF que prejudica a face positiva do emissor e viola a “máxima de concordância” (Leech, 1983) e o “princípio de cooperação” (Grice, 1967 e 1975).

¹³⁸ Mesmo que a forma frásica seja imperativa, em algumas situações, a transmissão com uma entoação suave, sendo acompanhada com uma expressão facial simpática, pode mudar da sua natureza de “indelicadeza”.

Contudo, na CL do Chinês, as pessoas bem-educadas têm que saber o jogo de “aceitar e recusar”, em que a decisão é variada de acordo com a situação.

Os chineses são generosos em fazer elogios e encorajamentos, ao mesmo tempo, têm vergonha de aceitar diretamente os elogios dos outros. Ao receber o elogio de alguém, os chineses costumam “negar” o elogio, mostrando a modéstia e, às vezes, a humildade:

Chinês A: 你画得真好! (Em *Pinyin*: Nǐ huà de zhēn hǎo!)

Em Português: Pintas muito bem!¹³⁹

Chinês B: 不，画得不好。/ 没有，没有。你画得更好，我还要多向你多学习。

(Em *Pinyin*: Bù, huà de bù hǎo./ Méiyǒu, méiyǒu. Nǐ huà de gèng hǎo, wǒ hái yào duō xiàng nǐ xuéxí.)

Em Português: Não... Pinto mal. / Não, não. Tu é que pintas melhor que eu. Ainda preciso de aprender mais contigo.¹⁴⁰

Neste caso de “elogio”, ambas a CL do PE e do Chinês pretendem preservar a face dos outros. No entanto, as diferenças culturais determinam o facto de que “some eastern cultures (eg China and Japan) tend to value the Modesty Maxim much more highly than western countries” (Leech, 1983, p.150) e que “Mediterranean cultures place a higher value of the Generosity Maxim and a lower value of the Modesty Maxim”. Assim sendo, a divergência acontece nos casos de receber um elogio pelo facto de que, em comparação com a CL do PE, a CL do Chinês dá muito mais importância à “máxima de modéstia” (neste caso, a “máxima de concordância” em vez da “máxima de generosidade”). Outro motivo para essa divergência consiste em que os portugueses e os chineses têm compreensões diferentes da “modéstia”: para os portugueses a “modéstia” significa não ser vaidoso, evitar autoelogios e não destacar o louvor de si próprio enquanto a tradição da cultura chinesa de “ser modesto”

¹³⁹ Frase da nossa autoria e tradução nossa.

¹⁴⁰ Frase da nossa autoria e tradução nossa.

reside em, segundo Gu (1992), humilhar-se e estimar a posição e o louvor dos outros, ou melhor dizendo, rebaixar o próprio estatuto para elevar o dos outros¹⁴¹.

No tocante ao jogo de “aceitar ou recusar” nos casos de oferta (de presente, ajuda ou serviço), os chineses costumam recusar (de facto, é uma “recusa falsa”, porque na maioria das vezes, aceitarão finalmente a oferta, no entanto, uma ação indispensável para serem corteses) ou, pelo menos, hesitar-se em aceitar a oferta. Isto é, para os chineses “aceitar imediatamente” a oferta dos outros é uma vergonha e a “recusa” é um modo delicado de mostrar a vontade de não causar custo dos outros (“máxima de tato” (Leech, 1983)), por isso, ao contrário da CL do PE, na CL do Chinês, essa “recusa” não prejudica a face do oferente, mas representa um ato cortês. Por exemplo, quando, o chinês A necessita de ajuda do chinês B, B reconhece essa necessidade de A e pretende ajudá-lo, normalmente, A começa por não aceitar a ajuda apresentando a preocupação em não incomodar B e do custo causado (minimizando o custo de B, destacando e valorizando a graça oferecida por B). Neste caso, B exprime que a ajuda não é incômoda e o seu custo é depreciável (depreciando o custo de si próprio). Mesmo que finalmente A aceite a ajuda de B, este jogo de “aceitar e recusar” é importante para os interlocutores chineses, dado que se apresenta como polidos. Este modo de cortesia dos chineses corresponde à Máxima “Moralidade, comportamento e fala” de Gu (1992), isto é, na interação com os outros, devem minimizar o custo e maximizar o benefício deles; na conversa com os outros, devem destacar e valorizar a graça oferecida por eles e depreciar o custo de si próprio. Neste caso, a cortesia destaca mais a “máxima de tato” que a “máxima de concordância” (Leech, 1983).

Relativamente a aceitar ou recusar um convite na CL do Chinês, o modo de cortesia depende das situações. Normalmente, os chineses não recusam o convite quando a sua participação é necessária ou até é um prazer, por exemplo, o casamento dum amigo, uma conferência, cerimónia inauguração dum evento... No entanto, quando o convite pode causar custo ou incômodo do oferente, é mais cordial “recusá-lo” primeiro antes de aceitá-lo. Para uma melhor explicação, repare-se uma situação: Um menino chinês estuda em outra cidade. Quando passa férias na sua terra (onde mora toda a família dele), como um ato cortês, a tia costuma convidá-lo e aos pais para jantar num restaurante. Este jantar, com certeza, será

¹⁴¹ A saber: para o mesmo sentido, o autor utilizou a expressão idiomática chinesa “贬己尊人 (em Pinyin: biǎn jǐ zūn rén)”.

pago pela tia, isto é, a aceitação pode causar custo à tia. Neste caso, os pais e o menino podem “recusar” primeiro, dizendo para a tia vir jantar em casa deles e se reunirem em vez de deixar a tia pagar um jantar num restaurante. Normalmente a tia insiste em pagar um jantar num restaurante, só depois disso, os pais e o menino aceitam o convite.

Além disso, é de destacar que tanto em Chinês, como em PE, quando há necessidade de recusar um convite dos outros por causa da sua própria indisponibilidade em vez da preocupação de causar custo ao emissor, é mais delicado fazer atenuações (cortesia negativa) da recusa (AAF). Normalmente, essas atenuações são realizadas por pedido de desculpa e a explicação do motivo da impossibilidade.

2.2.2.5. Formas de tratamento

Uma das diferenças mais óbvias entre as FTs do PE e as do Chinês é que em Chinês, como no sistema linguístico os verbos não têm flexões, não existem FTs verbais como em Português. Portanto, é a FTs escolhida que indica o grau de proximidade e de respeito.

As principais FTs do PE estão concluídos em 2.1.6 do presente capítulo; enquanto o sistema das FTs do Chinês contém:

		1ª pessoa	2ª pessoa	3ª pessoa
1. Pronomes:	sing.	我 (wǒ)	你 (nǐ) / 您(nín)	他 / 她 / 它 (tā)
	pl.	我们(wǒmen)	你们(nǐmen)	他们 / 她们 / 它们(tāmen)
2. Nome completo (<u>apelido</u> + <u>nome próprio</u>): <u>陈爱国</u> (Chén Àiguó)				
3. 小 (xiǎo) ¹⁴² + apelido: 小 <u>陈</u> (Xiǎo Chén) 老 (lǎo) ¹⁴³ 老 <u>陈</u> (Lǎo Chén)				
4. nome próprio: <u>爱国</u> (Àiguó)				
5. (Apelido +) <i>Tratamento respeitoso</i> ¹⁴⁴ : (陈) 先生 - (Chén) xiānshēng, senhor (Chen) ,				

¹⁴² Significa “pequeno”, para os jovens, segundo Mai, Pereira, & Morais (no prelo).

¹⁴³ Significa “velho”, destinado a pessoas com alguma idade, segundo Mai, Pereira, & Morais (no prelo).

¹⁴⁴ Designação e classificação proposta por Mai, Pereira, & Morais (no prelo).

<p>(王) 女士 - (Wáng) nǚshì, senhora</p> <p>(Wang) ,</p> <p>(刘 , Lú)太太(tài tai)/夫人(fūrén) (senhora casada) – Senhora Dona Liu,</p> <p>(林) 小姐 (senhora jovem) - (Lín) xiǎojiě, Senhora Dona Lin.</p>
6. Nome de parentesco: 爸爸 (bàba, pai) , 爷爷 (yéye, avô) ...
7. Nome de afeto: 亲爱的(qīn'àide, querido/a)...
8. (Apelido+) título profissional (não se diferencia no sexo): (陈) 老师- (Chén) lǎoshī, Professor(a) Chen
9. (Apelido+) nome de cargo (não se diferencia no sexo): (陈) 主席 – (Chén) zhǔxí, Presidente Chen
10. Tratamentos comuns sociais: 同志 (tóngzhì, camarada)

Quadro 1- FTs em Chinês

O que diferencia do PE é que, em Chinês, o apelido não pode ser utilizado isoladamente como uma FT, quer para o sexo masculino quer para o sexo feminino. Normalmente, funciona como um elemento dos seguintes tipos de FTs:

- Nome apelido + nome próprio (com menos intimidade que o tratamento por somente o nome próprio) – não se utiliza de inferior a superior por ser falta de respeito
- 小 (xiǎo) / 老 (lǎo) + nome apelido
- apelido + tratamento respeitoso / título profissional / nome de cargo (tratamentos utilizados em contextos formais, de acordo com Mai, Pereira, & Morais (no prelo)

Ao contrário do que acontece em PE, em Chinês, os apelidos ficam antes dos nomes próprios, e também, antes dos tratamentos respeitosos, títulos profissionais e cargos.

Em Português, como concluímos na Figura 5 em 2.1.6, há um eixo contínuo que indica o nível de entre diferentes FTs. Diversamente, em Chinês, não há uma distinção ao

nível de distância e de formalidade entre “你 (nǐ) ” e o tratamento pelo nome (completo ou próprio), nem entre “您 (nín)” e tratamentos respeitosos, títulos profissionais e cargos.

Há uma outra divergência, entre as FTs dos dois sistemas linguísticos, que se encontra nas FTs pronominais do singular da 2ª pessoa gramatical: “你 (em *Pinyin*: nǐ)” e “您 (em *Pinyin*: nín)” em Chinês, “tu” e “você/ o senhor/a senhora” em PE. Observe-se a seguinte figura que indica as relações entre essas FTs:

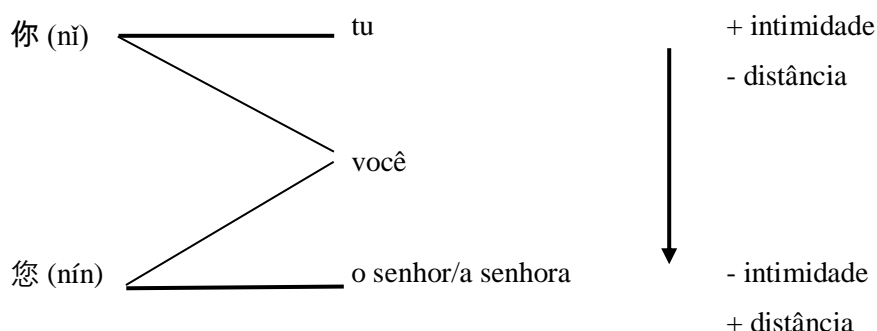


Figura 6 - FTs pronominais (em Chinês e em PE) do singular da 2ª pessoa gramatical

Ambos “你 (nǐ)” e “tu” constituem forma de proximidade, representando tratamento igualitário, ou de superior para inferior.

O tratamento chinês “您 (nín)” é empregado para mostrar respeito, apresentando menos intimidade e mais distância que “你 (nǐ)”.

Neste caso, o tratamento por “você” pode corresponder a “你 (nǐ)” por ser utilizado também entre os iguais ou de superior para inferior. Por outro lado, como um tratamento com mais distância que “tu”, em alguns casos, “você” também pode representar “您 (nín)”.

Relativamente aos fatores decisivos da escolha de FTs, mesmo que geralmente sejam semelhantes em PE e em Chinês, cada fator é atribuída importância diferente nas duas culturas, como Chen registou:

Em português, de acordo com Carreira (1995), a ordem social e as suas hierarquias, a maior ou menor familiaridade, a idade e o sexo são, por ordem decrescente, os fatores que, mais diretamente, influenciam a escolha das FTs. Em chinês, segue-se principalmente a ordem de hierarquia social e etária¹⁴⁵, seguida pelo critério de proximidade. (Chen, 2014, p.29)

Esta conclusão de Chen (2014) revelou também o facto de que na CL em Chinês à hierarquia é atribuída mais relevância do que na CL em PE.

A importância de “modéstia” na CL do Chinês, que é divergente do PE, é apresentada, além dos outros casos de comunicação, pela distinção da FT escolhida para o caso próprio e para o do alocutário, nomeadamente em comunicação formal: quando se referir o “eu” ou “o(s) meu(s)/a(s) minha(s)...”, escolhe-se a forma de “depreciar”; no caso de se referir o destinatário ou “o(s) seu(s)/a(s) sua(s)...”, utiliza-se a forma de “apreciar e valorizar” (Gu, 1992; Liu, 2008; Wan, 2015; You, 2009).

2.3. Síntese do Capítulo

Neste capítulo, realizámos primeiro uma sistematização teórica das *fórmulas* e *formas* de CL em PE, abordando o processo de desatualização modal e temporal; o processo de indireção; os diminutivos; as fórmulas de cortesia; algumas estratégias conversacionais – atenuação de desacordo e afirmação absoluta, minimização de oferta e meios reforçadores – e as FTs alocutivas corteses mais correntes em PE.

Após essa etapa, explorámos as principais convergências e divergências de CL entre o PE e o Chinês. As *fórmulas* e as *formas* linguísticas de cortesia, tanto em PE como em Chinês, são resultados das próprias história, cultura e mudanças sociais. Os pontos de contacto de CL entre os dois sistemas linguísticos, provavelmente, são favoráveis para efeitos de transferência positiva (do Chinês para o PE) dos alunos de LMC neste sentido.

¹⁴⁵ Segundo Chen (2014, p.27), “a idade assume, (...), uma importância maior do que a hierarquia social” Neste sentido, na sociedade chinesa, as pessoas mais velhas, mesmo de hierarquia social inferior, são muito respeitadas.

Não obstante, as divergências podem causar obstáculos para a aquisição dessa competência em PE. Os fenómenos de divergência que registámos neste capítulo são acerca das formas de cumprimento; situações de utilização de *obrigado, por favor e se faz (o) favor*; formulação de pedidos; aceitar e recusar elogio, oferta e convite, bem como as FTs. Algumas causas subjacentes são dignas de assinalar outra vez neste momento de síntese: existência/ausência de conjugação verbal de tempo e de modo no sistema linguístico, definições distintas da “modéstia” (tanto as FTs com na cortesia de “recusar um elogio”) nas duas culturas, diferente importância atribuída à hierarquia social e estária...

Tal como explícito no início do presente capítulo, não foi nem será possível esclarecermos todas as possibilidades das formas de CL em PE, dado que são ilimitadas, complexas e variáveis. Também não esgotámos todas as possibilidades de divergências entre a CL em PE e em Chinês nem as suas causas socioculturais, por um lado, devido à sua infinidade; por outro lado, pelo facto de as causas subjacentes representarem um tema abrangente e aberto que permite argumentações e polémicas¹⁴⁶. Os pontos de divergência que abordámos neste capítulo foram conjecturados como motivos importantes para possíveis problemas e dificuldades apresentados por alunos de LMC.

O facto de existirem grandes diferenças de cortesia em termos linguísticos e socioculturais entre o PE e o Chinês, também veio reforçar a nossa convicção sobre a relevância de introduzir esta competência no ensino de PLE na China e daí a necessidade da presente investigação.

¹⁴⁶ Inúmeros motivos históricos, culturais e sociais podem ser identificados e acrescentados por investigadores futuros.

Capítulo III – Delineamento do projeto

3.1. Formulação das questões e objetivos

De acordo com Yin (2015), entendemos que o passo mais importante no processo duma pesquisa, consiste em definir a(s) questão(ões), porque todos os passos seguintes serão norteados por este. Antes da delinação do nosso projeto, indagamos “sobre o que é meu estudo” (Yin, 2015, p.12) - a competência de CL no ensino de Português a alunos de LMC – pela necessidade e urgência de se tratar de um fenómeno a ser investigado, como foi referido na Introdução da presente tese. Outro aspeto crucialmente relevante é a definição da “forma” das questões, isto é, estou a fazer as seguintes pergunta(s) “quem”, “o que”, “onde”, “por que” ou “como”(Yin, 2015, p.12), tendo em conta que a forma da(s) questão(ões) proporciona “uma indicação importante e relacionada com o método apropriado de pesquisa a ser usado” (Yin, 2015, p.12).

No sentido de desenvolver a presente investigação de uma forma metódica, elencaram-se três questões para nortear o seu procedimento de realização:

1. **Que** dificuldades e problemas apresentam os alunos de LMC em termos da competência de CL em PE?
2. **Porque** é que apresentam tais dificuldades e problemas?
3. **Como** o ensino de PLE pode melhorar a competência de CL em PE de alunos de LMC?

À procura das respostas a essas questões definidas *a priori*, traçaram-se os seguintes objetivos a serem alcançados:

1. **Identificar e analisar** as dificuldades e os problemas apresentados por alunos de LMC em relação à CL em PE. (Resposta à questão “(o) quê?”).
2. **Compreender** as causas dessas dificuldades e problemas. – (Resposta à questão “porquê?”).

3. **Intervir** para melhorar a competência de CL em PE dos alunos de LMC envolvidos nesta pesquisa, propondo algumas sugestões didáticas para o ensino superior, no âmbito de PLE na China. (Resposta à questão “como?”).

A lógica da sequência consiste em que “identificar e analisar” “que ” problemas e dificuldades existem para delimitar os alvos da nossa ação; de seguida, “compreender” as causas dos mesmos (“porquê”); assim “intervir” e refletir “como” conseguir melhorias. Dito de outra forma, o nosso estudo assenta-se nas questões “porquê” e “como”, tentando verificar “o que” como um passo prévio e indispensável.

3.2. Metodologia de investigação

3.2.1. Um estudo de caso

3.2.1.1. Seleção da abordagem

Sendo uma abordagem metodológica utilizada em múltiplas disciplinas e campos (Gerring, 2006; Stake, 1995; Yin, 2015), e tendo adquirido relevo crescente em Ciências da Educação (Amado, 2017; Coutinho & Chaves, 2002), o estudo de caso consiste em “uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo (o ‘caso’) em profundidade e em seu contexto de mundo real” (Yin, 2015, p.17). Como indica este mesmo autor,

[...] questões “como” e “por que”, captando o que você está realmente interessado em tratar, levaram-na à pesquisa de estudo de caso como método apropriado em primeiro lugar. Apesar disso, essas questões não apontam suficientemente para o que você deve estudar. (Yin, 2015, p.32)

Tendo em conta o objeto e o foco das questões pré-definidas (“porquê” e “como”), o estudo de caso seria o método mais pertinente à presente investigação. Sendo insuficiente estudar apenas essas duas questões (como descrito por este autor), a revisão de literatura e a

procura de resposta à questão “(o) que” também foram considerados como passos necessários desta investigação.

Coutinho (2004, p.444) defende que “o que deve determinar a opção metodológica do investigador não será a adesão a uma ou outra metodologia, a um ou outro paradigma, mas o problema a analisar.”

A mesma autora, referindo a abordagem de estudo de caso, e criticando as afirmações que tendam a associar absolutamente o estudo de caso à investigação qualitativa, esclarece:

[...] é todavia uma conceção errada já que o *estudo de caso* pode também ser conduzido no quadro de outros paradigmas de investigação como o positivista ou mesmo o crítico (Ponte, 1994; Punch, 1998), razão porque alguns autores a consideram como uma modalidade de *investigação mista* (Gómez et al. 1996). De facto, se é verdade que na investigação em CSH (Ciência Sociais e Humanas) abundam mais os *estudos de caso* de natureza interpretativa/qualitativa, não menos verdade é admitir que, estudos de caso existem em que se combinam com toda a legitimidade métodos quantitativos e qualitativos [...]. (Coutinho, 2016, p.336)

Por conseguinte, Coutinho (2016, p.334) propôs a noção de “estudo de caso misto” para referir os estudos de caso que adotem uma metodologia de dados tanto quantitativos como qualitativos.

Devido à nossa intenção de investigar profunda e intensivamente uma situação particular no contexto educacional, alcançando os objetivos anteriormente justificados com recurso a vários métodos e técnicas, o delineamento da nossa pesquisa enquadrar-se-ia nesta abordagem de investigação descrita por Coutinho (2016) - estudo de caso misto.

Ao mesmo tempo, a nossa investigação também apresentaria as seguintes características de estudo de caso indicadas por Merriam (1988):

- particular – foca um determinado fenómeno, evento ou situação – o caso;
- descritivo – realiza a descrição detalhada dos resultados e do caso a ser estudado;

- heurístico - tem como um dos objetivos compreender o fenómeno;
- holística - refletir sobre complexidade do fenómeno a estudar de uma forma integral.

3.2.1.2. Definição do “caso” - amostra

Na sequência da definição da metodologia de “estudo de caso”, a tarefa seguinte foi selecionar a população-alvo que constituiria o “caso”.

A definição da amostra foi determinada por vários motivos:

Em primeiro lugar, foi tido em consideração que, para os devidos efeitos da nossa investigação, os alunos selecionados a serem pesquisados tinham que ter capacidades básicas de comunicação. Neste caso, entre os alunos de LMC de diferentes níveis de PLE, eram mais adequados os alunos do quarto ano de Licenciatura, porque em geral já tinham uma Competência Linguística suficiente para realizar comunicações básicas.

De seguida, restringimos o critério de seleção de alunos de LMC aos estudantes do quarto ano que tinham o curso de PLE/ Português Língua Segunda (PL2) na UA, devido à facilidade de contacto com eles e com os docentes, em comparação com os alunos chineses que estudavam em outras universidades portuguesas.

Na decisão pesou ainda o facto de que em comparação com os alunos provenientes de outras universidades chinesas, os alunos oriundos da universidade onde a investigadora trabalha eram preferíveis dado que os conhecemos relativamente bem em termos de proficiência em PE, nas suas características pessoais, bem como em detalhes curriculares do curso em que se inseriam.

Neste sentido, o caso focou-se finalmente em 18 alunos de LMC da ULEJ (China), que estavam a frequentar o seu quarto ano de Licenciatura/ primeiro ano de mestrado na UA (Portugal)¹⁴⁷. Na altura da investigação, já tinham a experiência de aprendizagem do PE de cerca de 3 anos e meio (dois anos na China e um ano e meio no país de língua alvo – Portugal).

¹⁴⁷ Normalmente, os cursos de Licenciatura têm uma duração de 4 anos. Entre as duas universidades, há um projeto de colaboração “2+3” em que os alunos podem acabar o curso de Licenciatura e o

De facto, havia dezanove alunos da ULEJ deste grupo (4º de licenciamento /1º ano de mestrado) no ano letivo de 2017-2018, contudo, uma aluna não apresentou disponibilidade por motivos pessoais, por isso, a população-alvo do Questionário de Diagnóstico foi constituída por dezoito alunos. Quanto à fase de intervenção, outro aluno manifestou indisponibilidade, por isso, os participantes do Módulo Formativo passaram a ser dezassete alunos.

3.2.1.3. Procedimento de investigação

A fim de responder às questões e alcançar os objetivos pré-definidos, o nosso estudo de caso necessitaria de passar por três etapas para chegar às conclusões. Para facilitar a justificação do procedimento da investigação, apresenta-se na Figura 7, um desenho sequencial resumido da nossa investigação:

curso de mestrado em 5 anos letivos: estudam na China durante os seus primeiros dois anos de Licenciatura, continuam os estudos na UA no seu terceiro ano, no início do quarto ano de Licenciatura 7começam o primeiro ano de mestrado.

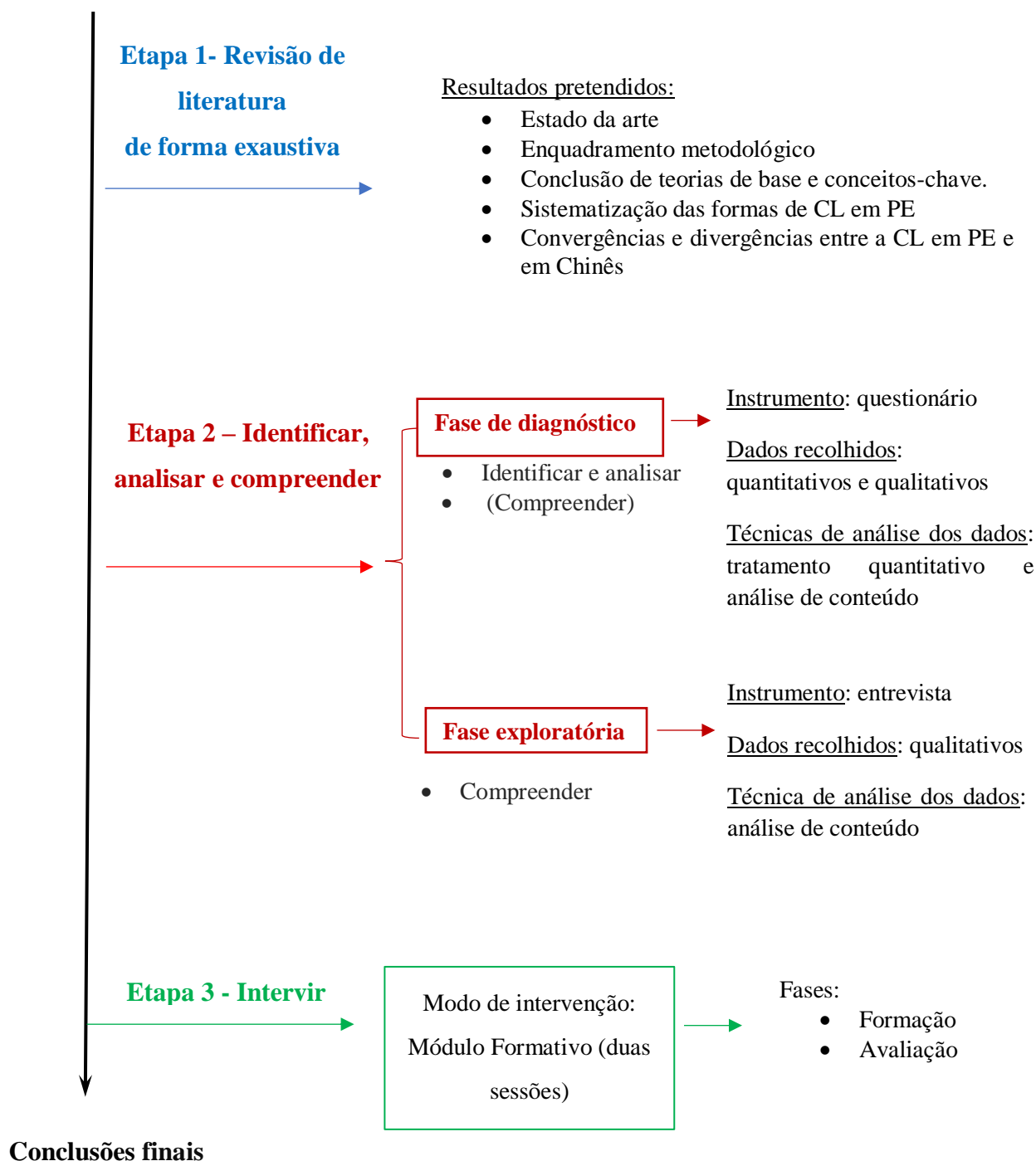


Figura 7 - Procedimento da investigação

Etapa 1- Revisão de Literatura de forma exaustiva

Esta etapa é extremamente importante como nos afirma Coutinho (2016, p.59): “um importante recurso para o investigador no processo de planificação, implementação e interpretação dos resultados da investigação que vai iniciar”. Cardoso, Alarcão, & Celorico (2010, p.26) também entenderam a revisão de literatura como uma etapa essencial num projeto de investigação, indicando que este tipo de trabalho “destina-se, fundamentalmente, a conhecer (e dar a conhecer) o estado da arte, sistematizando a informação obtida e transformando-a em conhecimento aprofundado sobre um dado tema”.

Neste caso, na presente investigação, foi realizada uma pesquisa bibliográfica de forma exaustiva e aprofundada sobre documentos relacionados com o tema, com o fim de situar o nosso estudo “face ao conhecimento antes construído como ainda perspetivar” (Cardoso, Alarcão, & Celorico, 2013, p.291), localizando “onde estamos nós” (Cardoso, Alarcão, & Celorico, 2013, p.292), bem como construir orientação e fundamentação teórico-metodológicas para o desenvolvimento da investigação.

Para tal, seria necessário procurar e ir procurando “dissecar e integrar, analisar e sintetizar” (Cardoso, Alarcão, & Celorico, 2013, p.292), acrescentar, vincular e sistematizar as informações relevantes de fontes primárias e secundárias, em documentos impressos e digitalizados de bibliotecas, livrarias e bases de dados.

Etapa 2 – Identificar, analisar (os problemas e as dificuldades) e compreender (as causas)

Para Günther (2006), à procura de resultados consideráveis e significativos e da solução do(s) problema(s), é importante utilizar formas complementares de pesquisa, em vez de se prender a um ou outro método. Este mesmo autor destacou a necessidade de “utilização de abordagens múltiplas para evitar distorções em função de um método, uma teoria ou um pesquisador”, sugerindo a “triangulação” dos métodos e dos dados (Günther, 2006, p.206).

Neste sentido, as diversas tarefas a realizar na presente investigação, determinadas pela complexidade do fenómeno a estudar, levaram-nos a realizar uma triangulação metodológica, articulando métodos e técnicas quantitativos e qualitativos (Fielding & Schreier, 2001; Flick, 2005a e Günther, 2006).

A Etapa 2 dividiu-se em duas fases, sendo a primeira diagnóstica e a segunda exploratória, durante as quais seriam utilizados instrumentos diferentes para as intenções específicas.

Na fase de diagnóstico, mesmo que se associasse principalmente aos objetivos pré-definidos de “identificar e analisar”, alguns resultados também possibilitariam informações para “compreender” algumas causas possíveis dos problemas e dificuldades percebidos (por exemplo, divergências entre o PE e a LM¹⁴⁸). Nesta fase, através dum questionário, recolhemos dados não só quantitativos, mas também qualitativos.

No que se refere à fase exploratória, foi dedicada principalmente a “compreender” “por que” existem os problemas e dificuldades. Nesta fase, foi adotado o instrumento de recolha de dados de entrevista.

No tocante à seleção, ao design e à aplicação dos instrumentos e à técnica de análise dos dados serão detalhadamente apresentados em 3.2.2 e 3.2.3.

Etapa 3 – Intervir

Os estudos de intervenção na área de Didática das Línguas “têm vindo a ganhar peso” (Alarcão, 2018, p.70) em Portugal. Norteada pelos resultados das etapas anteriores (orientação teórica da Etapa 1 e as respostas às questões “o que” e “porque” da Etapa 2), foi implementada uma intervenção didática através dum Módulo Formativo com o intuito de melhorar a competência de CL em PE dos alunos de LMC em questão. Utilizamos o termo “melhorar” em vez de “resolver” devido ao facto de que a competência de CL não é uma questão que pode ser “resolvida” durante um determinado período e através de determinada ação, mas é tão complexa que deve ser estudada e desenvolvida continuamente para “conseguir melhorias” efetivas. Este facto também fez com que o nosso projeto de intervenção didática não se assumisse claramente como uma investigação-ação¹⁴⁹.

¹⁴⁸ Ver análise de dados do Questionário 1.

¹⁴⁹ Coutinho (2016, p.364) esclareceu que o essencial na investigação-ação no terreno educativo consistia em “exploração reflexiva que o professor faz da sua prática, contribuindo dessa forma não

Nesta etapa de trabalho, delinear-se-iam estratégias didáticas e conteúdo adequados para diminuir problemas encontrados. A implementação e os resultados da avaliação final da intervenção fariam parte importante na contribuição de propostas didáticas na conclusão – “como” conseguir melhorias.

Neste caso, sendo de cunho empírico, o nosso estudo, mesmo com influências de vários paradigmas, é eminentemente interpretativo. Adota o plano de investigação qualitativo para a sua concretização e enquadra-se no âmbito da natureza mista (mas de predominância qualitativa) pelo facto de que conciliamos “o uso de técnicas e instrumentos próprios das abordagens qualitativas e quantitativas” (Amado, 2017, p.123).

3.2.2. Instrumentos de recolha de dados

3.2.2.1. Questionários

O inquérito por questionário constitui um instrumento eficiente e rápido de obtenção de informações sobre conhecimento, crenças, atitudes, sentimentos, valores, opiniões, interesses, expectativas, entre outros, sendo muito utilizado em investigações sociais (Coutinho, 2016; Gil, 2014; Pardal & Lopes, 2011).

Na nossa investigação, foram elaborados dois questionários em diferentes fases, respetivamente com diferentes intenções: o Questionário 1 consistia num instrumento de diagnóstico sobre os problemas e dificuldades em termos da competência de CL em PE dos nossos informantes, enquanto o Questionário 2 teve como objetivo avaliar a nossa intervenção do ponto de vista dos alunos em questão.

Em vez de administrar os questionários em suporte de papel, escolhemos distribuir e coletar os questionários através da Internet com o uso do software 问卷星¹⁵⁰, porque é uma forma que “traz manifestas vantagens para o investigador em termos de rapidez de resposta e economia de custos” (Coutinho, 2016, p.140) e facilita a sistematização e a estatística dos

só para a **resolução de problemas** como também (e principalmente!) para a planificação e introdução de alterações dessa e nessa mesma prática”.

¹⁵⁰ Um software chinês que permite fazer questionários e testes online e sistematizar as respostas.

dados recolhidos. Os questionários puderam ser respondidos e enviados por computador, tablet ou telemóvel.

Mesmo que esta forma de aplicação não exigisse a presença dos participantes, os informantes reuniram-se para responder aos questionários sob a orientação da investigadora com o fim de conseguir implementar o “follow-up”, evitando “não respostas” (Coutinho, 2016, p.141) e possíveis confusões.

Questionário 1:

O Questionário de Diagnóstico¹⁵¹ foi constituído por duas partes: mediante a Parte I, pretendíamos conhecer o perfil dos alunos inquiridos, a biografia linguística deles, bem como a frequência de experiências menos conseguidas devido a conhecimentos e competência limitados em termos de CL em PE; com a Parte II, visávamos identificar problemas e dificuldades deles no reconhecimento e produção da CL em PE. “Construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos da pesquisa em questões específicas” (Gil, 2014, p.121), portanto, deleneámos todas as perguntas constituintes de acordo com os objetivos definidos cuidadosamente: “determinação da forma e do conteúdo”; “quantidade e ordenação” e “construção das alternativas” (das perguntas fechadas) (Gil, 2014, p.121).

Na Parte I, introduzimos as seguintes perguntas – sendo cada uma elaborada de forma adequada ao conteúdo - para conseguir as informações pretendidas.

¹⁵¹ Apresenta-se em Apêndice I.

Informação pretendida	Perguntas delineadas	Forma
Identificação do respondente	Nome	Pergunta aberta
	Sexo	Pergunta fechada (dicotômica)
	Idade	Pergunta fechada (de múltipla escolha)
Biografia linguística	Se fala algum dialeto chinês?	Pergunta fechada (dicotômica)
	Que língua(s) estrangeira(s) fala? ¹⁵²	Pergunta aberta
Experiências menos conseguidas na utilização da CL em PE	Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa da falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?	Pergunta fechada (“escala de graduação” ¹⁵³)

Quadro 2 - Perguntas delineadas (conteúdo e forma) na Parte 1 do Questionário 1 conforme informações pretendidas

No tocando à constituição da Parte II, esta foi norteadada pelo capítulo em que sistematizámos as principais formas de CL em PE e elucidámos os pontos de contacto e de divergência entre a CL em PE e em Chinês. Foram elaboradas, no total, vinte perguntas (quinze grupos) associadas a diversas formas de CL. Os primeiros treze itens (do item 1 ao item 11.3) foram dedicados ao teste da capacidade de reconhecimento, enquanto os últimos sete itens (do item 12. a) ao item 15) foram destinados ao teste da capacidade de produção. O quadro seguinte permite uma apresentação sistematizada da distribuição dessas perguntas:

¹⁵² Foi solicitado que respeitassem a ordem cronológica de aquisição/aprendizagem das línguas estrangeiras.

¹⁵³ Gil (2014, pp.140-141)

Forma de CL associada	Teste da capacidade de reconhecimento		Teste da capacidade de produção
	Pergunta aberta	Pergunta fechada de múltipla escolha	Pergunta aberta
<i>Processos de desatualização modal e temporal</i>	1. e 2.	3. e 5.	12. a),
<i>Processo de indireção</i>	2.,	4., 5., e 7.	12. a), 13., 14
<i>Diminutivo</i>		6., e 8.	
<i>Fórmulas de cortesia</i>	1. e 2.	3., 4., 5., 8., 9. e 10.	12. a), 12 b) 12 c), 12 d), 13., 14. e 15.
<i>Atenuação de desacordo e afirmação absoluta</i>		6.	12. d)
<i>Minimização da oferta</i>		8.	
<i>Meios reforçadores</i>	1.	9.	12. c) e 13.
<i>FTs</i>	1. e 2.	3., 7., 8., 11.1., 11.2. e 11.3	12. a), 12 b) 12 c), 12 d), 13., 14. e 15.
<i>Formas de cumprimento</i>			12. c)
<i>Aceitar e recusar</i>	1. e 2.	9. e 10.	15.

Quadro 3 - Classificação das perguntas delineadas na Parte II do Questionário 1 conforme capacidades e formas de CL em teste

É preciso esclarecer que os itens de produção, mesmo que tivessem como objetivo principal examinar a produção das formas de CL acima apresentadas, permitiriam aos alunos produzir outras estratégias não abordadas no nosso estudo, mas que também seriam informações importantes para a nossa pesquisa.

Além de definir tipos e conteúdos (tanto na quantidade como na qualidade) adequados às perguntas, tivemos o cuidado, para evitar perguntas tendenciosas, de não dar instruções ambíguas nem alternativas pouco claras. Além disso, em cada pergunta foi apresentado aos informantes um contexto comunicativo específico e claro, isto é, com a contextualização das perguntas.

Questionário 2:

Partindo do objetivo de avaliar a satisfação dos alunos sobre a intervenção, foram elaboradas quatro questões de “Escala de Likert”¹⁵⁴ no Questionário Avaliativo da Intervenção¹⁵⁵:

A primeira questão referiu-se à avaliação dos conhecimentos transmitidos/ ensinados pela professora/investigadora em relação às necessidades linguístico-comunicativas dos alunos.

A segunda questão foi destinada a perceber até que ponto os exercícios ajudaram no desenvolvimento das suas competências de CL.

A terceira questão pretendeu apurar o grau de satisfação dos estudantes sobre os materiais utilizados.

Por fim, a última questão foi dirigida à avaliação da organização geral das sessões do Módulo Formativo.

No que se refere à definição das categorias da escala, foi de forma ordinal de valor – de 1 a 5 – representando o grau de satisfação do mínimo ao máximo. Não foram definidas com conceitos (por exemplo, “muito mal”, “mal”, “mais ou menos”, “bem” e “muito bem”) porque a definição com números possui a vantagem de permitir aos informantes uma distinção relativamente mais precisa e nítida entre as classes e possibilita uma análise estatística paramétrica.

Validação:

Procedeu-se à validação dos questionários através de duas formas:

¹⁵⁴ Gil (2014, pp.143-145)

¹⁵⁵ Apresenta-se em Apêndice 8.2.

Os questionários foram apresentados à especialista em Educação em Português e Sociolinguística, Prof^a Doutora Maria Helena Ançã, orientadora da presente investigação, solicitando-lhe sugestões e comentários.

Além disso, tendo em conta que “depois de redigido o questionário, mas antes de aplicação definitiva, deverá passar por uma prova preliminar” (Gil, 2014, p.134), realizámos o pré-teste dos questionários, com o fim de “evidenciar possíveis falhas na redação do questionário, tais como: complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante, exaustão etc..” (Gil, 2014, p.134). Mesmo que a orientação de Gil (2014) seja realizar o pré-teste com alguns constituintes típicos da população pesquisada, considerando que o Questionário 1 visava testar a capacidade em vez de conhecer atitudes ou opiniões¹⁵⁶, escolhemos contar com apenas dois respondentes de LMC, exteriores à nossa investigação, mas com nível de LP semelhante dos nossos informantes - colegas da mesma turma na UA que provinham de outra universidade chinesa – Universidade de Línguas Estrangeiras de Xi’an. Em relação ao Questionário 2, o pré-teste foi aplicado a dois alunos que seriam participantes do Módulo Formativo, pelo facto de que este questionário se dedicou a recolher apenas informações sobre opiniões.

O pré-teste do Questionário 1 ocorreu no dia 2 de dezembro de 2017, enquanto o pré-teste do Questionário 2 foi realizado no dia 27 de março 2018.

Aplicação:

O Questionário 1- Questionário de Diagnóstico foi aplicado no dia 7 de dezembro de 2017, com uma duração de aproximadamente cinquenta minutos. Os informantes foram reunidos numa sala de aula previamente marcada.

¹⁵⁶ Com o conhecimento do conteúdo do questionário, os informantes podiam ter melhores respostas na segunda vez de preenchimento, no caso de terem estudado as regras de CL depois do pré-teste.

Em relação ao Questionário 2 – Questionário Avaliativo da Intervenção foi aplicado no fim da segunda sessão de intervenção (dia 20 de abril de 2018), demorando cerca de cinco minutos.

Todos os questionários foram recolhidos no dia de aplicação, sem perguntas não respondidas.

3.2.2.2. Entrevistas

Segundo Silverman (2000), nas entrevistas, a interação entre o investigador e o entrevistado permite a obtenção das informações que dificilmente são conseguidas através dos questionários pela possibilidade de solicitar esclarecimentos adicionais quando as respostas não forem suficientemente claras e profundas. Foddy (1996) também concluiu que algumas limitações do instrumento *questionário* podem ser minimizadas por investigadores quando eles recorrerem também ao instrumento *entrevista*.

Como foi explicitado anteriormente, o nosso questionário de diagnóstico (o Questionário 1) teve como principal objetivo testar a competência de reconhecimento e de produção sobre as regras de CL em PE dos nossos informantes. No entanto, não é suficiente conhecer meramente o nível dessa competência e em que aspeto se situam as suas limitações. Para concretizar uma outra tarefa importante da nossa investigação – “intervir”, ou seja, encontrar soluções efetivas para a problematização - é imprescindível, além de “identificar” os problemas, “compreender” os motivos subjacentes.

Como descrito por Bauer & Gaskell (2002), a entrevista, sobretudo de tipo qualitativo, é um meio de recolha de dados que permite uma compreensão mais profunda e possibilita uma informação contextual valiosa para justificar alguns resultados já encontrados. Duarte (2013) também destaca a função de permitir ao investigador aprofundar o tópico em estudo e apurar a opinião do interveniente do fenómeno em estudo nesta técnica de recolha de dados.

Neste caso, procurando uma melhor orientação para o desenho da intervenção seguinte, pretendíamos recorrer ao instrumento *entrevista* com o intuito de explorar e aprofundar os dados recolhidos através da aplicação dos questionários. Para obter informações mais ricas e significativas, os entrevistados foram dois informantes que

apresentaram melhor domínio de formas de CL em PE na resposta ao questionário e ainda outros dois que apresentaram mais dificuldades.

Partindo desse objetivo geral, as entrevistas visavam alcançar os seguintes objetivos específicos:

- a) Encontrar as principais causas das dificuldades apresentadas por diferentes informantes nos questionários em termos do domínio dos conhecimentos e da aquisição da competência no quadro de CL em PE¹⁵⁷.
- b) Entender as opiniões dos entrevistados sobre a incorporação da CL no ensino de PLE.
- c) A partir das manifestações dos entrevistados, perceber que perspectivas têm os informantes de LMC sobre a possibilidade de melhoria da sua competência de CL em PE.

Conforme o grau de predeterminação ou de estruturação das questões abordadas, para Pardal & Lopes (2011), as entrevistas podem ser categorizadas em três tipos: não estruturada¹⁵⁸, semiestruturada¹⁵⁹ e estruturada¹⁶⁰.

Uma **entrevista estruturada** realiza-se por perguntas preparadas antecipadamente, obedecendo rigorosamente a uma ordem previamente definida. De Ketele & Roegiers (1993) e Pardal & Lopes (2011) indicam que este tipo de entrevista é muito semelhante à técnica de inquérito por questionário. Segundo os mesmos autores, mesmo que permita recolha de informações de forma mais sistemática e facilite a organização e a análise dos dados, esta técnica apresenta desvantagens como flexibilidade e espontaneidade reduzidas e profundidade limitada. Por isso, Patton (2002) acredita que este tipo de entrevista não é recomendável para investigações em Ciências Sociais e Humanas.

¹⁵⁷ Também poderíamos validar alguns resultados do questionário – algumas conjecturas sobre causas possíveis dos problemas de CL apresentados pelos informantes.

¹⁵⁸ Ou entrevista não diretiva/ entrevista livre/ entrevista aberta.

¹⁵⁹ Ou entrevista semidiretiva/entrevista com plano/ entrevista com guia/ entrevista com grelha/ entrevista focalizada.

¹⁶⁰ Ou entrevista diretiva/ entrevista estandardizada.

De maneira oposta, e de acordo com De Ketele & Roegiers (1993), Pardal & Lopes (2011) e Aires (2015), uma **entrevista não estruturada** é desenvolvida no fluir duma conversa livre com objetivos definidos, durante a qual as questões surgem imediatamente, ou melhor dizendo, o guião não contém perguntas estabelecidas *a priori*. Este tipo de entrevista, de natureza qualitativa, possui maior flexibilidade e favorece a profundidade e a amplitude das informações, no entanto, não pode garantir a pertinência de todas as informações recolhidas nem prever o tempo de duração.

Quanto a **entrevista semiestruturada**, também de natureza qualitativa, desenvolve-se por uma conversa nem demasiadamente restrita, nem fora de controlo. Este método de recolha de dados é caracterizado por possuir um referencial, ou seja, um guião previamente preparado com o tópico, os objetivos e algumas perguntas importantes que funcionam como o eixo do desenvolvimento da entrevista. Além disso, sem precisar de cumprir uma ordem fixa das perguntas, ao entrevistador ainda é permitido introduzir novas questões durante o desenvolvimento da entrevista.

As vantagens deste tipo de entrevista têm sido apontadas por uma vasta bibliografia (Amado, 2009, 2017; Bogdan & Biklen, 1994, 2013; Boni & Quaresma, 2005; De Ketele & Roegiers, 1993; Pardal & Lopes, 2011; Quivy & Van Campenhoudt, 1998...). Este tipo de entrevista, muito utilizado nas investigações educacionais, constitui uma estratégia que permite, para além de evitar as limitações dos outros dois tipos de entrevista, aproveitar as vantagens de cada uma. A entrevista semiestruturada pode retratar melhor as representações dos entrevistados pelo facto de manter a liberdade destes de se manifestarem. Ao mesmo tempo, permite informações relativamente mais pertinentes e um menor custo de tempo em comparação com a entrevista não estruturada.

Neste caso, dadas as características e os objetivos desta fase exploratória, julgamos pertinente optar por entrevista semiestruturada, que nos permitia maior flexibilidade, espontaneidade, pertinência e qualidade das informações recolhidas num lapso de tempo razoável. No que respeita à determinação das formas de perguntas, conforme Tuckman (2000), na construção do plano duma entrevista, o tipo de informações pretendidas e os objetivos intencionais são fatores relevantes da seleção dos tipos de resposta às perguntas. Foddy (1996) indicou que, as perguntas abertas permitem melhor conhecimento dos pontos

de vista dos sujeitos do que as perguntas fechadas. Neste sentido, decidimos que essa nossa entrevista semiestrutura deveria ser composta por perguntas guiadas e abertas.

De acordo com as orientações de Amado (2009), de Carmo & Ferreira (2008) e de Coutinho (2016), delineámos o seguinte plano de realização:

Antes da entrevista:

- a) Definir os objetivos da entrevista (Ver pagina 106)
- b) Construir o guião da entrevista¹⁶¹ (Ver Apêndice III)
- c) Definir os entrevistados: à procura de informações recolhidas mais variadas, completas e significativas, escolhemos respetivamente dois alunos cujas respostas ao questionário tinham sido as mais adequadas e dois alunos que apresentaram mais dificuldades.
- d) Negociar o horário e o local com os alunos para realizar a entrevista.

Durante a entrevista (a entrevista é individual):

- a) Agradecer a colaboração.
- b) Explicar o que pretendemos com esta entrevista e como é o procedimento.
- c) Comunicar ao entrevistado que a nossa conversa será gravada para a transcrição e análise posterior, mas assegurar a confidencialidade dos dados.
- d) Destacar a importância da colaboração dos entrevistados.
- e) Começar a fazer perguntas, sem seguir uma ordem nem as estruturas frásicas fixas, mas manter sempre a pertinência. De acordo com as respostas dos entrevistados, durante o decorrer da conversa, lançámos ainda novas perguntas exploratórias. (As perguntas orientadoras estão apresentadas no Guião, ver Apêndice III. Durante todo o processo da entrevista, evita-se fazer perguntas indutoras de respostas.)

¹⁶¹ O guião elaborado foi apresentado à mesma profissional anteriormente referida – Prof.^a Doutora Maria Helena Ançã, pedindo-lhe comentários e sugestões de alteração para garantir a “validade” e a “fidelidade” da utilização do instrumento (Coutinho, 2016, p.116).

- f) Observar alguns comportamentos importantes nos entrevistados¹⁶².

Depois da entrevista:

- a) Transcrever as entrevistas¹⁶³.
- b) Devolver as transcrições e as anotações aos quatro entrevistados para pedir a sua confirmação.¹⁶⁴
- c) Analisar e interpretar os dados.

3.2.3. Técnicas de análise de dados

Enquadrado-se no Paradigma de Investigação eminentemente qualitativo, o nosso trabalho teve a análise de conteúdo como a técnica fundamental para a análise dos dados recolhidos.

Para Henry & Moscovici (1968, p.36) a análise de conteúdo constitui “un ensemble disparate de techniques”. Ainda de acordo com Bardin (2016, p. 33), “não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos”.

Com as indicações de Amado (2017), Bardin (2016), Coutinho (2016), Krippendorff (1980), Marshall & Rossman (1989), Pardal & Lopes (2011) e Schutt (1999) , podemos verificar a pertinência da utilização da técnica de análise de conteúdo para a análise dos dados recolhidos através de perguntas abertas nos inquéritos por questionário e por

¹⁶² De acordo com Bardin (2016), comportamentos tais como “hesitações”, “risos”, “silêncios” dos entrevistados e “estímulos do entrevistador” no decorrer das entrevistas também são informações que precisam de ser registadas e transcritas. Para tal, colocamos um quadro de “observação” no guião de entrevista.

¹⁶³ “Não esqueça que as entrevistas devem ser gravadas e transcritas para posterior análise e interpretação o que implica recorrer a técnicas de análise de conteúdo.” (Coutinho, 2016, p.142)

¹⁶⁴ “As entrevistas transcritas bem como as anotações que fez após a realização das entrevistas devem ser devolvidas aos informantes para confirmação como forma de garantir a acurácia das informações recolhidas.” (Coutinho, 2016, p.142)

entrevista¹⁶⁵. Ainda de acordo com Bardin (2016) e Coutinho (2016)¹⁶⁶, a análise de conteúdo deve ser realizada em três passos: *a pré-análise*, *a exploração do material* e o *tratamento dos resultados*. Após o estudo das orientações detalhadas desses dois autores, delineámos o seguinte procedimento de análise para os dados recolhidos nas perguntas abertas dos questionários e das entrevistas:

- Na 1ª Etapa - *Pré-análise*:
 - definir as questões norteadoras
 - elaborar a transcrição das entrevistas

- Na 2ª Etapa - *a exploração do material*:
 - escolher as unidades de registo
 - enumerar a frequência de cada unidade¹⁶⁷
 - categorizar os elementos (unidades)

- Na 3ª Etapa - *o tratamento dos resultados: inferência e interpretação*

Na 2ª Etapa, seguindo a orientação de Bardin (2016), construímos grelhas de análise para facilitar e sistematizar o processo de análise.

Por outro lado, a mesma autora destacou que a análise de conteúdo de entrevistas “exige uma *perícia* muito mais dominada do que a análise de respostas a questões abertas ou à análise de imprensa” (Bardin, 2016, p.90). Neste sentido, procurando informações completas, significativas e fidedignas, na análise dos dados das entrevistas, além de recorrer às grelhas de análise, a nossa análise também se norteou pela seguinte indicação:

¹⁶⁵ E também dados de outras proveniências - Pardal & Lopes (2011) classificam os campos em que se utiliza a técnica de análise de conteúdo: *registo escrito, registo oral, registo visual e design, registo sonoro, registo misto, registo não linguístico nem icónico...*, dentre os quais, perguntas abertas de inquérito por questionário pertencem ao primeiro campo e entrevistas pertencem ao segundo.

¹⁶⁶ A conclusão do procedimento de análise de conteúdo de Coutinho (2016) foi baseada na metodologia proposta por Bardin (2011) na 4ª edição do seu livro *Análise de conteúdo*.

¹⁶⁷ Principalmente para a análise dos dados recolhidos através das perguntas abertas do Questionário 1.

[...], a “posse” de um dado registo – verbal (oral ou escrito); ou visual -, assenta na desocultação metódica e criteriosa de “detalhes”, linguísticos ou visuais (presentes, de modo mais ou menos invisível, nas “entrelinhas”; ou figurados; e, até, do não-dito ou do não-impresso), para uma compreensão mais aprofundada da comunicação e, simultaneamente, fidedigna. (Pardal & Lopes, 2011, p.93)

É de referir que realizámos tratamento quantitativo de alguns dados recolhidos, nomeadamente nas perguntas fechadas dos questionários.

Capítulo IV – Contribuição empírica

4.1. Fase de diagnóstico: Resultados do Questionário 1

4.1.1. Caracterização da população alvo

Nos gráficos 1 e 2, apresentam-se respetivamente a distribuição de sexo e a faixa etária dos 18 informantes:

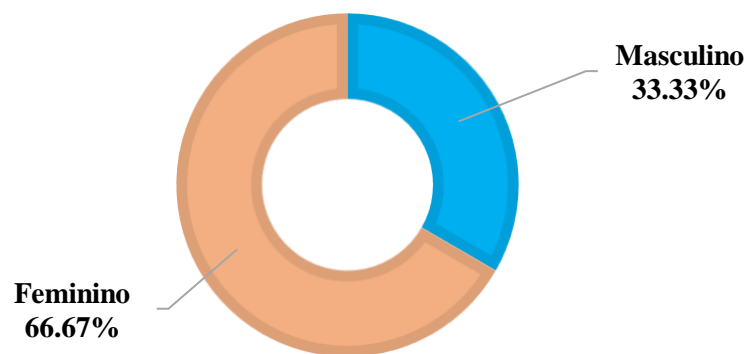


Gráfico 1 - Género dos informantes no Questionário de Diagnóstico

Pela leitura do Gráfico 1, observamos que uma grande percentagem (66, 67%) dos nossos informantes corresponde ao sexo feminino, isto é, em termos de frequência absoluta, doze do sexo feminino para seis do sexo masculino.

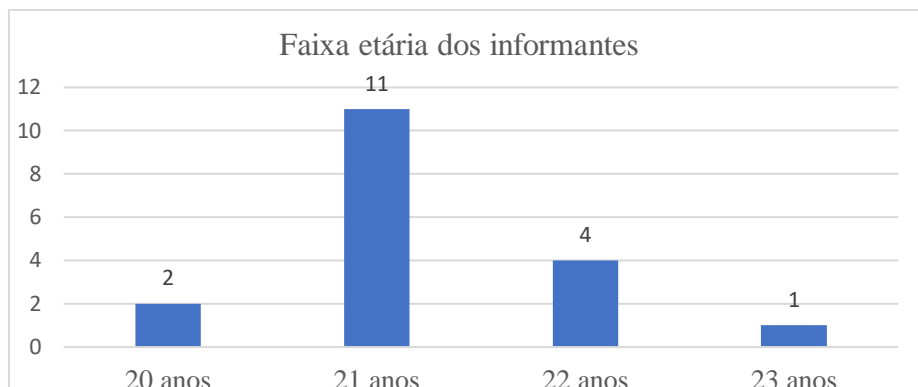


Gráfico 2 - Faixa etária dos informantes do Questionário de Diagnóstico

Ainda é visível que a maioria (61,11%) deles tem 21 anos, ao passo que 11,11% tem 20 anos, 22,22% tem 22 anos e só 5,56% tem 23 anos. A idade média da população envolvida na nossa investigação é de 21 anos. Assim sendo, também podemos afirmar que a maioria deles começou a estudar o PE na China quando tinha por volta de 18 anos e continuou o seu estudo em Portugal com aproximadamente 20 anos.

Para conhecer a biografia linguística dos nossos informantes, solicitámos a cada indivíduo que indicasse se falava algum dialeto chinês¹⁶⁸ e especificasse a(s) língua(s) estrangeira(s) que falava, por ordem cronológica, no caso de haver mais do que uma).

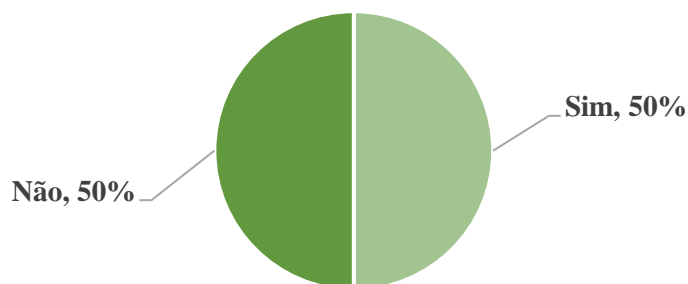


Gráfico 3 - Se fala algum dialeto chinês?

¹⁶⁸ A República Popular da China é composta por 56 etnias. A maior etnia é Han. “Das restantes 55 minorias étnicas não Han, 53 possuem as suas línguas orais e 22 utilizam 28 outros sistemas de escrita, além dos caracteres da etnia Han. Atualmente, a etnia Han tem sete variantes linguísticas principais: Variante do Norte (北方方言 Běifāng Fāngyán), Wu (吳 Wú), Xiang (湘 Xiāng), Gan (贛 Gàn), Kejia (客家 Kèjiā), Min (閩 Mǐn) e Yue (粵 Yuè). Estas variantes ainda podem ser subdivididas em centenas de dialetos. Embora haja também diferenças no vocabulário e na construção frásica entre as variantes linguísticas, estas não se mostram tão relevantes como a diferença na pronúncia” (Mai, Pereira, & Morais, no prelo).

De todos os informantes, a quantidade dos que falam um dialeto chinês além do Mandarim e a quantidade dos que só falam Mandarim é equivalente (50% /50%).

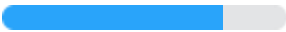
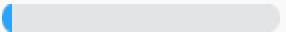
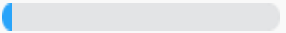
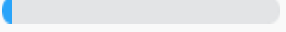
LEs que fala	Número de informantes	Percentagem
Inglês, Português	15	 83,33%
Inglês, Português, Espanhol	1	 5,56%
Inglês, Português, Japonês	1	 5,56%
Inglês, Português, Coreano, Espanhol	1	 5,56%

Tabela 1 - Que língua(s) estrangeira(s) fala? (por ordem cronológica)

Relativamente à(s) LE(s) falada(s), como se apresenta na Tabela 1, todos eles têm o Inglês como a sua primeira LE e o PE como a segunda. Além disso, dos dezoito informantes, após o Inglês e o PE, três alunas também continuam a estudar outras LEs: uma aluna estuda Espanhol, uma estuda Japonês e a outra estuda, para além do Coreano, o Espanhol. Neste sentido, todos os alunos inquiridos sofrem não só a influência do Chinês (seja positiva, seja negativa), mas também do Inglês na aprendizagem do PE – porque são línguas mais próximas, ambas indo-europeias. Quanto às outras línguas que falam depois do PE (no caso das três alunas referidas), a sua Competência Pragmática e Sociolinguística é reforçada através do contacto com outras culturas e línguas próximas ou distantes.

Além disso, foi questionado a cada aluno se já tinha vivenciado algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em PE.

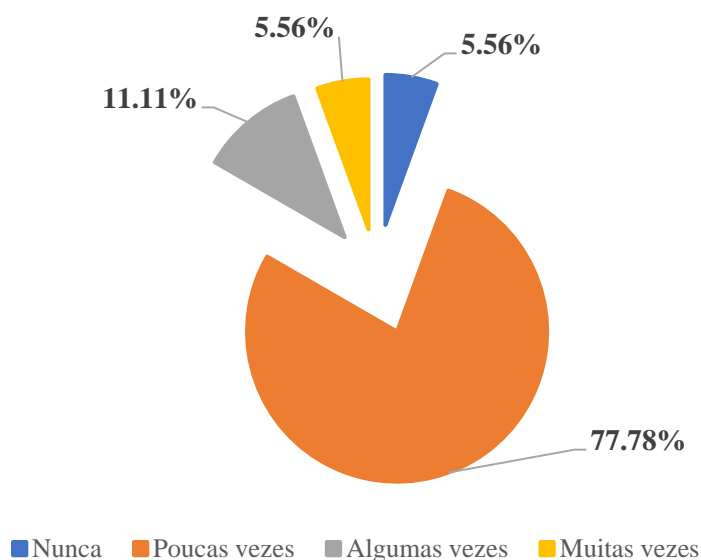


Gráfico 4 - Se já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?

De entre os dezoito alunos inquiridos, só um afirmou nunca ter tido uma experiência desagradável causada pela falta de conhecimentos, em termos de regras de cortesia em PE. Os outros dezassete alunos (94,44%) admitiram que já tinham encontrado situações desagradáveis pelo facto de terem conhecimentos, sensibilidade ou competência limitados de CL em PE: catorze escolheram o item “poucas vezes”, dois escolheram o item “algumas vezes” e, ainda, um indicou que a sua limitação neste aspeto já o tinha embaraçado “muitas vezes”. Contudo, ainda é necessário ter em conta a possibilidade de, nalgumas circunstâncias, estes sujeitos não se terem apercebido que estavam a falar de forma inadequada, o que não trouxe nenhuma consequência visível para ambas as partes (locutor e alocutário).

4.1.2. Reconhecimento das regras de CL em PE

Para testar, de forma mais sistemática, completa e precisa, o nível de reconhecimento da CL em PE dos informantes, na segunda parte do questionário, recorremos a duas perguntas abertas – uma acompanhada por um vídeo e outra acompanhada por um diálogo,

bem como onze perguntas fechadas de múltipla escolha – todas com apenas uma resposta correta exceto uma que tinha duas respostas corretas.

Em primeiro lugar, os alunos foram convidados a ver duas ou três vezes o vídeo apresentado¹⁶⁹. A conversa no vídeo é desenvolvida entre dois vizinhos: o mais jovem quer convidar o mais velho para almoçar com ele no dia seguinte. Baseando na compreensão do conteúdo do vídeo, os nossos informantes precisavam de identificar que palavras ou expressões emitidas pelos interlocutores do vídeo se enquadram na CL.

Trata-se duma situação possível, a comunicação do vídeo envolve utilização de fórmulas de cumprimento, fórmulas de desculpa, fórmulas de agradecimento, fórmulas de despedida; escolha adequada das FTs; desatualização modal e temporal; manifestação de acordo e cooperação comunicativa, sendo todas as formas corteses.

Exibimos, no seguinte gráfico, as expressões ligadas à CL presentes no vídeo e o seu reconhecimento junto dos 18 estudantes.

¹⁶⁹ Excerto (4'15"-5'23") do filme português "Pecado Fatal" de Luís Diogo (2014). Fonte: YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=JvcAOjBUHtw&t=322s>. Obs: o vídeo não é legendado. A transcrição do excerto está apresentada no Anexo I.

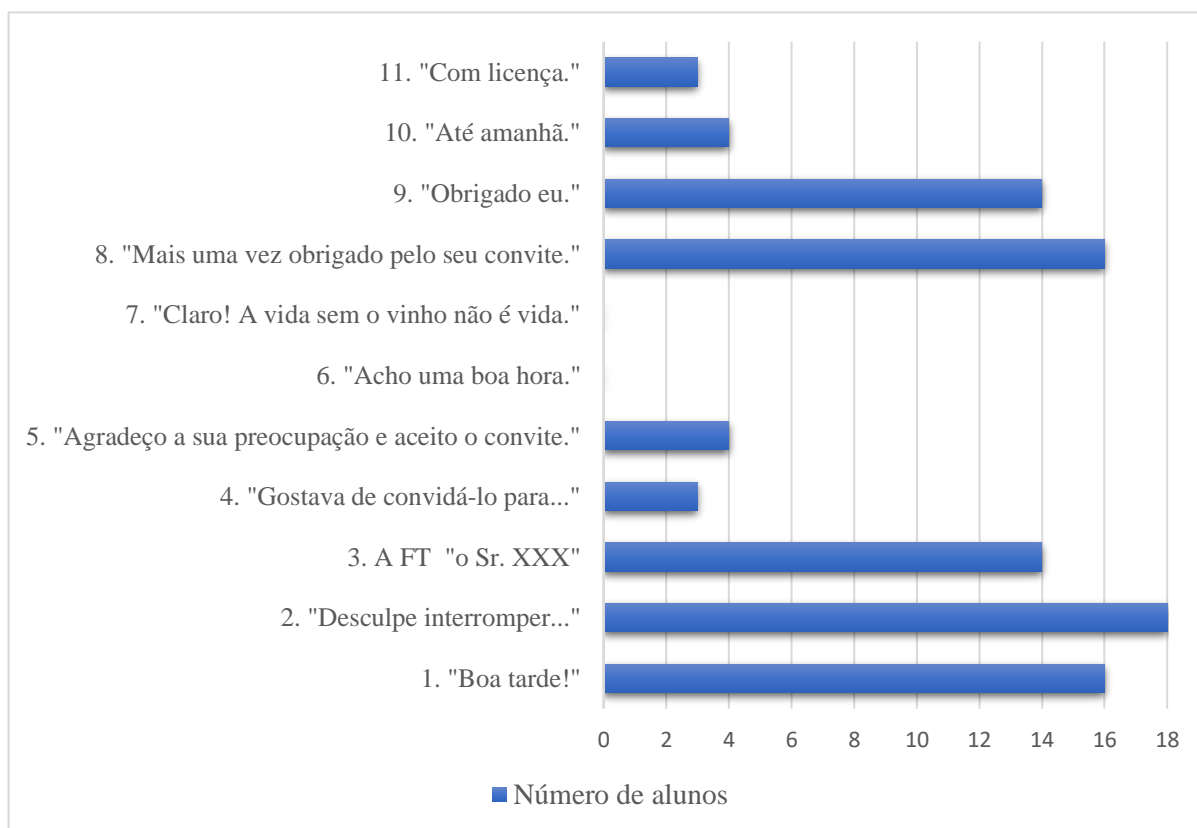


Gráfico 5 - Reconhecimento das regras de CL no vídeo "Fazer convite no filme português "Pecado Fatal"

O pedido de desculpa ao interromper alguém¹⁷⁰, seja em Chinês, seja em PE, é um ato linguístico que demonstra educação, portanto foi percebido por todos os alunos inquiridos. A maioria dos alunos (dezasseis/ 88,89%) também conseguiu reconhecer facilmente a fórmula de cumprimento “Boa tarde!” como uma CL.

A utilização de fórmulas de agradecimento (numa relação não próxima) - nos itens 8 e 9 - também parece à maioria desses alunos de LMC (88,89% e 77,78%, respetivamente) uma CL óbvia pelo facto de ser uma convergência de CL entre a LM e o PE.

Além disso, outra forma de CL que foi identificada por catorze alunos (77,78%) é a escolha adequada da FT “o Sr. XXX” para a distância social e hierarquia entre os dois interlocutores do vídeo. Geralmente, os informantes sabem que o tratamento “Sr. (XXX)” é

¹⁷⁰ Interromper os outros constitui um ato ameaçador a face negativa, ou seja, um ato que invade o território do alocutário e a sua liberdade de imposição.

adequado às pessoas de relação não próxima, no entanto, não têm uma noção clara sobre a regra de acompanhar o “Sr.” com o apelido em vez do nome próprio (ver resultados posteriores).

No entanto, só três alunos (16,67%) tiveram alguma sensibilidade para o uso de Pretérito Imperfeito (de delicadeza) do verbo “gostar” no item 4 – “Gostava de convidá-lo para...”, ou seja, a desatualização modal e temporal como um meio atenuador da força de obrigação do enunciado neste vídeo não foi reconhecida por 83.33% dos informantes. Este resultado pode ser explicado por dois motivos: por um lado, como o que foi dito anteriormente, o processo de desatualização modal e temporal dos verbos não existe na CL em Chinês, por isso, alguns alunos de LMC podem não estar tão atentos; por outro lado, seis alunos escreveram na sua resposta “Estava a convidá-lo para...”, porque no vídeo o jovem falava muito rapidamente e omitiu a sílaba “go” em “gostava”, o que fez com que os alunos entendessem mal a forma verbal “gostava”.

Apenas quatro alunos (22,22%) colocaram na sua resposta a frase do item 5 “Agradeço a sua preocupação e aceito o convite”. O agradecimento representa um ato cortês e a aceitação do convite dos outros consiste numa CL correspondente à “máxima de concordância” (Leech, 1983) e o “princípio de cooperação” (Grice, 1967 e 1975). Além do item 5, os itens 6 e 7 também exprimem ideia de acordo, de interesse e de cooperação, que constituem atos de valorização da face positiva do destinatário do enunciado e correspondem à “máxima de concordância” (Leech, 1983) e ao “princípio de cooperação” (Grice, 1967 e 1975). Além disso, em ambos os enunciados, a ideia de concordância é reforçada por meio de entoação¹⁷¹ e no enunciado 7, também pela expressão reforçadora “Claro!”. No entanto, foram reconhecidos por poucos alunos: respetivamente 22,22% (item 5), 0,00% (item 6) e 0,00% (item 7). Presume-se que os alunos não tenham, nem na sua LM nem em PE, a consciência da função da manifestação de acordo e da reação cooperativa nas conversas – dirigir a interação para um melhor efeito comunicativo.

Outros dois atos de CL no vídeo que receberam pouca atenção são a fórmula de despedida “Até amanhã”, quando os dois interlocutores se despediam (apenas quatro alunos/ 22,22%) e a fórmula de cortesia “com licença” (somente três alunos/ 16,67%) quando o

¹⁷¹ “Acho uma boa hora. Claro, a vida sem o vinho não é vida.”

interlocutor mais velho fechava a porta depois da despedida entre os dois. Deduzimos que a fórmula de despedida “Até amanhã” não seja vista como uma forma linguística especial de CL pelos alunos que não a indicaram, mas um ato banal que toda a gente diz ao despedir-se de alguém. Quanto à utilização da fórmula de cortesia “com licença” no momento de fechar a porta, em Chinês não se usa, nem existe qualquer expressão correspondente. Por esse facto, essa fórmula de cortesia também não recebeu a atenção devida.

A seguir, os alunos foram solicitados a ler um diálogo acontecido num restaurante - situação em que estavam inseridos António Camões (um funcionário público de 28 anos), o empregado de mesa, o chefe do António Camões (André Carlos, de 48 anos) e a mulher do chefe (Ana Cláudia, de 40 anos) – e a identificar respetivamente que expressões e FTs eram corteses e as expressões não adequadas nesse diálogo (classificando e colocando-as em dois quadros diferentes com o número do enunciado em frente de cada uma - ver Apêndice I, página 259).

Neste diálogo, foram desenhadas nove expressões ou FTs corteses/adequadas e dez descorteses/inadequadas, as quais estavam associadas à utilização de algumas fórmulas de cortesia, desatualização modal e temporal, escolha de FTs, forma de fazer pedido, atenuação de AAFs de recusa e manifestação de simpatia.

Nos dois gráficos seguintes, apresentamos separadamente os resultados de reconhecimento das expressões corteses/ FTs adequadas e os de reconhecimento das expressões indelicadas. Para facilitar a localização dessas expressões e FTs, nesses gráficos, assinalamos o número de enunciado em que se insere cada uma dessas expressões.

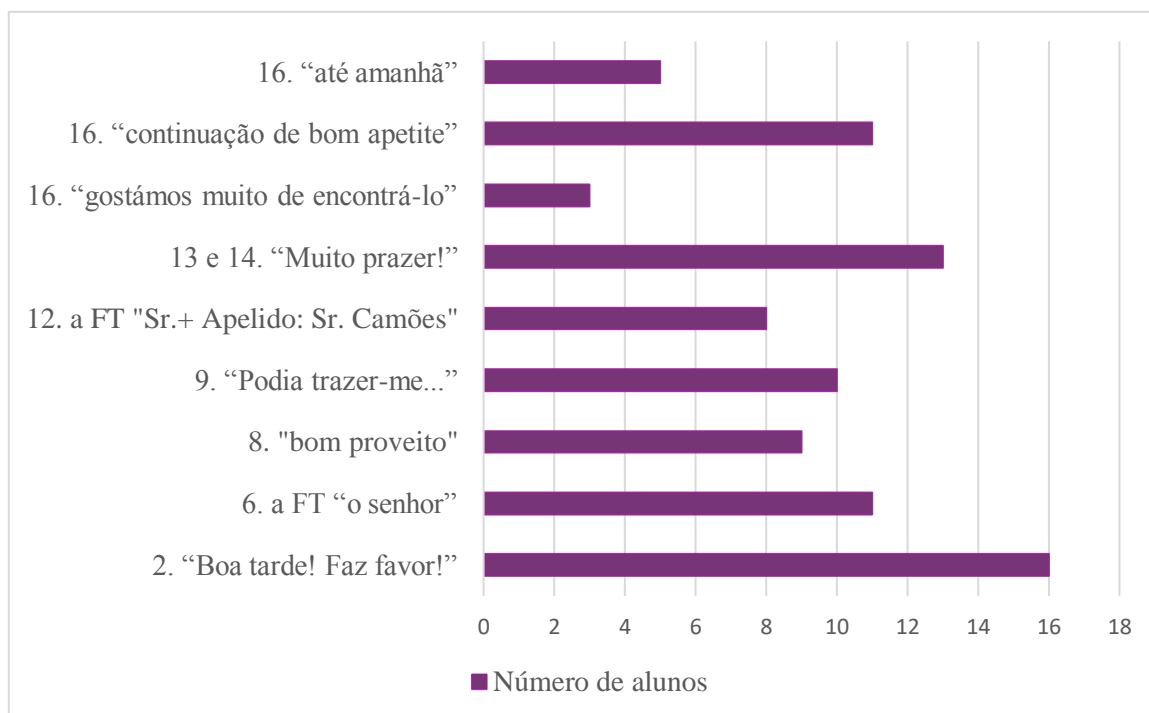


Gráfico 6 - As expressões e FTs adequadas (cortesies/ delicadas) no diálogo da Pergunta 2 da Parte II do questionário

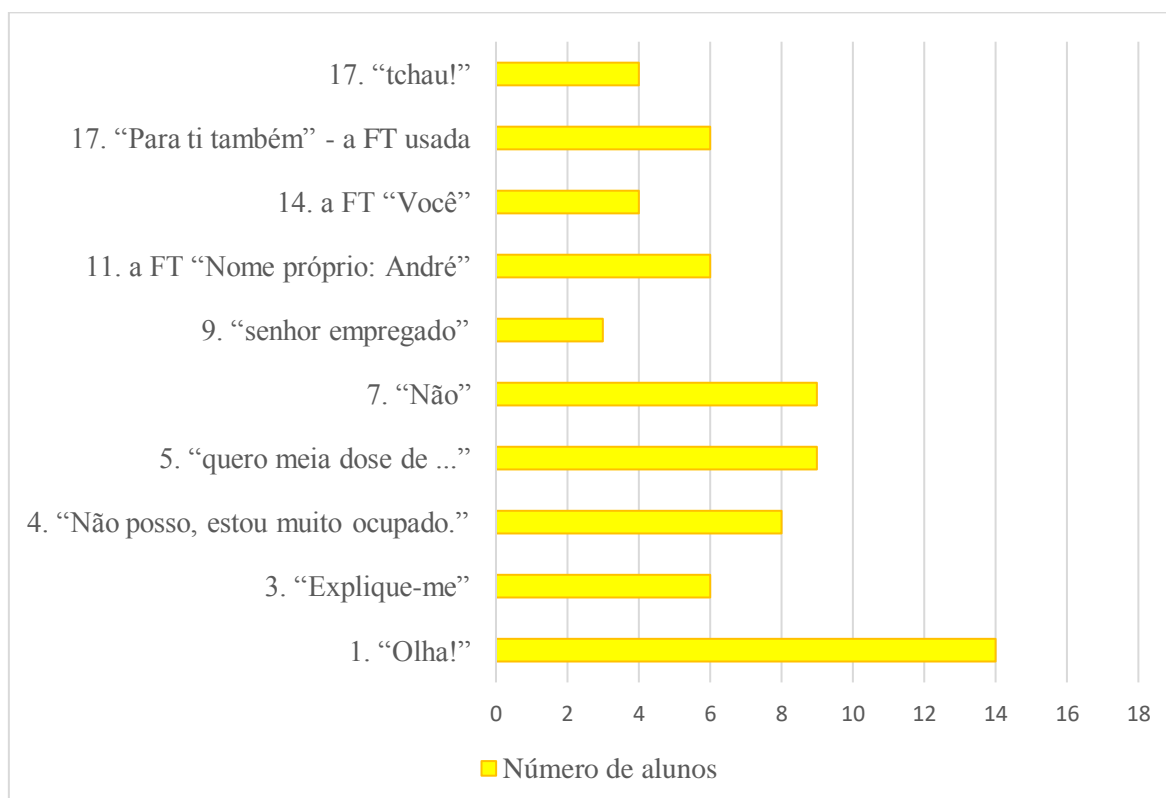


Gráfico 7 - As expressões e FTs inadequadas (descortesies/ indelicadas) no diálogo da Pergunta 2 da Parte II do Questionário 1

O enunciado 2 do empregado “Boa tarde! Faz favor!”, com fórmula de cumprimento adequada e fórmula de cortesia *faz favor*, representa uma forma delicada para receber um cliente, registrando-se um reconhecimento considerável por parte dos nossos informantes (dezasseis/ 88,89%) pela sua utilização frequente em situações reais. Por outro lado, destaca-se ainda o reconhecimento (cinco/ 27,78%) que se regista na fórmula de despedida “Até amanhã” no enunciado 16. A explicação pode consistir na mesma possibilidade suposta na análise da do item 1 - essa fórmula ser considerada pelos alunos de LMC apenas como uma expressão banal no momento de se despedir de alguém.

A FT “o senhor” utilizada pelo empregado para o cliente no enunciado 6 foi classificada por onze informantes (61,11%) como uma escolha adequada para esta situação comunicativa – entre desconhecidos, com mais ou menos formalidade. Relativamente à utilização adequada da FT “Sr. Camões” - Sr. + Apelido – no enunciado 12, foi verificada por apenas oito indivíduos (44,44%). Esse tratamento é correto pela sua formação – Sr. + o apelido, em vez de nome próprio, dada a relação social entre o emissor e o destinatário: do chefe para um colega – entre os conhecidos, mas não próximos e com mais ou menos formalidade. Mesmo que não fosse assinalada por 55.56% dos informantes, também não foi agrupado por nenhum deles como um tratamento inadequado. Isso pode significar que esses 55.56% dos informantes não prestou atenção a esse tratamento ou reparou nele, mas achou-o uma forma comum.

Duas expressões de cortesia “bom proveito” (no enunciado 8) e “continuação de bom apetite (no enunciado 16)” estão frequentemente presentes em comunicação na vida real, mas não foram apontadas por grande quantidade de nossos informantes – nove (50,00%) e onze (61,11%) respetivamente. Quanto a outra expressão delicada “Muito prazer!” presente nos enunciados 13 e 14 recebeu um pouco mais de atenção – indicada por treze alunos (72,22%). Esses resultados permitem-nos inferir que os nossos informantes estavam mais sensibilizados para essa expressão delicada em comparação com a maioria das outras formas de CL presentes neste diálogo.

No que concerne ao enunciado 9 “Podia trazer-me...”, representa uma forma delicada para fazer um pedido em vez de um ato direto de ordem, atenuando o pedido com uma frase

interrogativa e o verbo modal “poder” no Pretérito Imperfeito. A CL manifestada por este enunciado foi reconhecida por dez indivíduos (55,56%) - mais do que o valor registado (três, 16,67%) no item 4 da Pergunta 1 (acompanhada pelo vídeo) “Gostava de convidá-lo para...”. Tal diferença de valor permite-nos confirmar o motivo anteriormente presumido – não tinham ouvido a sílaba “go” da forma verbal “gostava” na sua resposta à Pergunta 1.

No que diz respeito a “gostámos muito de encontrá-lo”, no enunciado 16, constitui uma expressão delicada e recomendável para mostrar simpatia – AVF à face positiva do destinatário correspondente à “máxima de simpatia” (Leech, 1983). Sobressai a quase ausência de reconhecimento deste enunciado (três alunos/ 16,67%). Podemos perceber que um número considerável dos alunos inquiridos não atribui grande importância a essa expressão. Isto significa que em comunicação real a maioria dos alunos de LMC da nossa população inquirida não costuma utilizar expressões desse género.

Além do que acima foi apresentado, é de salientar que ainda quatro alunos categorizaram o Presente do Conjuntivo com valor imperativo “explique” (enunciado 3) como forma delicada, três alunos especificaram o tratamento por tu no enunciado “para ti também” (enunciado 17, do António Camões para o chefe) como uma FT adequada, bem como três alunos acharam bem utilizada a FT “você” no enunciado 14 (do António Camões para a mulher do chefe). Essas falhas revelam que alguns alunos de LMC envolvidos na nossa pesquisa têm um entendimento incorreto sobre o emprego e o peso ilocutório dos enunciados imperativos e apresentam algum desconhecimento no uso das FTs.

No que respeita ao reconhecimento das descortesias/ FTs desadequadas, obtivemos os seguintes resultados:

No primeiro enunciado, o emissor pretendia chamar a atenção do empregado. Ao invés das formas mais delicadas como “Por favor!”, “Boa tarde! Faz favor!” ..., a forma pouco “educada” de “Olha!” foi percebida pela grande maioria dos alunos (catorze/ 77,78%) por causa do seu desconhecimento na indelicadeza desta forma.

Inesperadamente, o uso inapropriado do valor imperativo na forma “Explique-me...” (enunciado 3), na situação de pedir um favor, foi reconhecido apenas por 33,33% (6/18). Além disso, 22,22% (4/18) interpretaram esse uso como uma forma delicada, e cerca de

44,45% (8/18) não sentiram o peso da injunção. Uma das razões que levaram a esses resultados é que em muitos livros de gramática e materiais escolares a que os alunos de LMC têm tido acesso (sejam em Português, sejam em Chinês), o Imperativo (2ª pessoa singular e plural) e o Presente do Conjuntivo com o valor imperativo (na 3ª pessoa singular e plural) é apresentado com empregos de ordem, conselho, convite e súplica. Contudo, a maioria desses documentos não destaca ou distingue nitidamente os casos em que essa forma verbal produz determinado valor semântico. Além disso, pelas respostas acima apresentadas, podemos deduzir que nos processos de ensino e de aprendizagem dos informantes, a distinção entre esses empregos do Imperativo (2ª pessoa singular e plural) e o Presente do Conjuntivo com o valor imperativo (na 3ª pessoa singular e plural) também não foi suficientemente destacada com contextos de utilização pelos professores e com exercícios específicos. Por tudo isso, os nossos sujeitos não estão sensibilizados para o uso “perigoso” do Imperativo/ do valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo e às vezes confundem os valores emitidos por um Imperativo sem analisar a forma e a situação de utilização (por exemplo, com ou sem atenuação de fórmula de cortesia, entoação, conteúdo...).

A recusa direta “Não posso, estou muito ocupado.” (enunciado 4) não é delicada por falta de pedido de desculpa e de suavização do motivo. Na situação como a do enunciado 4, a cortesia exige uma forma mais suave, por exemplo, “Peço desculpa, importa-se que lhe explique daqui a pouco, porque agora estou um pouco ocupado.”, ou seja, “Desculpe, só um momento, por favor.”. Entre dezoito indivíduos, apenas oito (44,44%) indicaram esta descortesia. O facto demonstra que a maioria dos nossos informantes não está sensibilizado para a manifestação delicada de recusa.

O valor baixo (metade do grupo) que se regista no reconhecimento do pedido pouco delicado “Quero meia dose de ...” (enunciado 5) implica outra vez a fraca sensibilização para a utilização do Imperfeito de delicadeza (“queria..”)¹⁷², com ou sem fórmula de cortesia “por favor” ou “se faz o favor” .

¹⁷² Sun (2018) também percebeu o uso desta forma direta (“Quero...”) de alguns alunos chineses em comunicação escrita por email com os professores, problema também apresentado por alunos de Português como L2 (segundo Carvalho, 2013) e por alguns portugueses (Cardoso, 2001).

Quanto à fórmula de agradecimento, apenas metade dos informantes entendeu que o enunciado 7 “Não” é menos cortês do que a forma devida “Não, obrigado.” Tal resultado revelou o descuido ou o desconhecimento de alguns informantes na importância de agradecimento para atenuar a recusa direta.

Os resultados em termos de reconhecimento das FTs inadequadas nos enunciados 9, 11, 14 e 17 (três/ 16,67%; seis/ 33,33%; quatro/ 22,22% e seis/ 33,33% respetivamente) permitem-nos verificar outra vez uma certa incapacidade desses alunos no sentido de escolher adequadamente as FTs de acordo com os fatores determinantes. O tratamento “senhor empregado” no enunciado 9, diferentemente das formas mais respeitadas como “senhor engenheiro”, “senhor funcionário” e entre outras FTs constituído por “Senhor + título/profissão”, não se costuma empregar. Quanto ao tratamento pelo nome próprio “André” no enunciado 11, sendo uma forma de intimidade e normalmente utilizada entre os conhecidos de faixa etária próxima, não é adequada para uma pessoa mais velha e de hierarquia mais alta (neste caso, o chefe). A mesma explicação aplica-se à indelicadeza do tratamento por “tu” no enunciado 17 – “Para ti também.”. No que concerne ao uso da FT “você” no enunciado 14, também não é uma escolha recomendável, porque nesta situação, o tratamento mais adequado para a mulher do chefe (de inferior para o superior em idade e em hierarquia) devia ser “a senhora”, “a senhora dona + nome próprio” ou a FT verbal na terceira pessoa do singular. As inadequações das FTs no enunciado 11, 14 e 17 não foram reconhecidas por um número significativo de informantes pelo facto de que os fatores como características dos interlocutores, relação interpessoal e distância social não terem sido tomadas em conta por desconhecimento.

Por fim, não nos surpreendemos com o resultado de que 77,78% dos alunos (14/18) não tenham observado a fórmula de despedida inadequada “tchau!” no enunciado 17. Esses alunos chineses têm uma prática muito limitada na comunicação com portugueses no contexto formal, porque na maioria dos casos, o Português falado por eles só acontece no contacto com os colegas, amigos, professores ou pessoas de serviço (na farmácia, loja, restaurante...). Neste sentido, não têm uma consciência clara sobre a diferença de utilização situacional entre “Tchau” e “Boa tarde, até amanhã!”, resultando na inadequação deste item.

Após as duas perguntas abertas, foram aplicadas ainda onze perguntas fechadas de múltipla escolha aos informantes para testar o seu reconhecimento das regras de CL em PE (do item 3 ao item 11.3).

O item 3 é associado à forma de fazer um pedido, ao uso de fórmulas de cortesia e à escolha de FT no contexto informal e de relação interpessoal de intimidade – amigos desde criança.

O João é seu amigo desde criança, pretende que ele lhe passe o livro que está do outro lado da secretária, qual é a forma mais adequada?

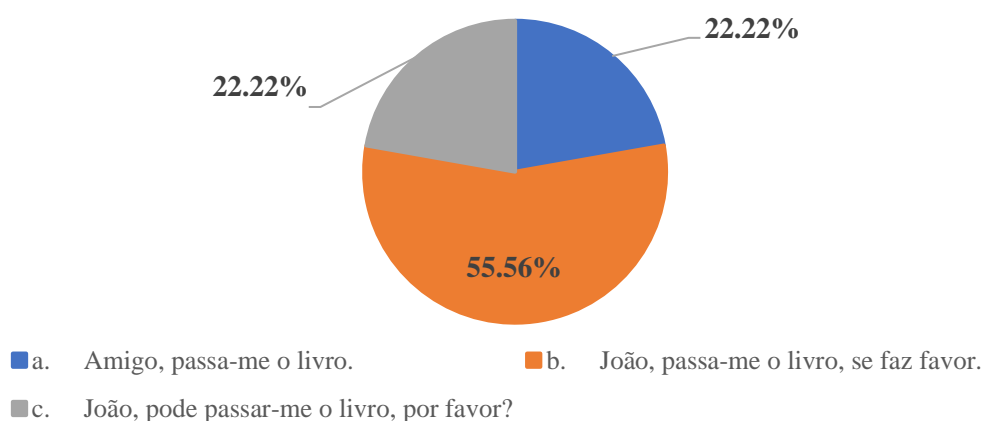


Gráfico 8 - Resultados do item 3 do questionário 1

Nesta situação, a FT de intimidade “tu” é mais apropriada por ser destinada a uma pessoa muito próxima. Ao mesmo tempo, mesmo que seja entre uma relação de intimidade, na CL em PE, é preferível adicionar a fórmula de cortesia “por favor” / “se faz(es)¹⁷³ favor” depois do pedido. Portanto, a resposta b., preferida por 55,56% (10/18) alunos, é a resposta mais adequada. Por outro lado, não é estranho que 22,22% deles se inclinam para a opção a., em que a FT está correta, mas o enunciado representa uma ordem sem atenuação da fórmula de cortesia. O motivo reside na influência da sua LM – Chinês. Como explicitámos anteriormente, na CL do Chinês, não costumam ser utilizadas essas expressões de cortesia

¹⁷³ O correto seria “se fazes favor”, que é utilizado preferencialmente como ameaça: “comes a sopa, se fazes favor!”.

(por favor/ se faz favor) entre as pessoas de relações muito próximas. Neste caso, alguns alunos de LMC não perceberam que a omissão de “por favor” / “se faz favor” entre as pessoas muito próximas não é recomendável. Além disso, 22,22% dos sujeitos consideraram a resposta c. como a escolha mais correta porque lhes parece o nível de cortesia mais alto entre as três escolhas – com um tratamento respeitoso e com a fórmula de cortesia. Contudo, como destacámos anteriormente, a cortesia não significa utilizar uma FT respeitosa com maior formalidade e distanciamento, mas consiste em escolher a FT mais adequada de acordo com os fatores determinantes, entre os quais, a proximidade/distanciamento. Por isso, mesmo com a fórmula de cortesia “por favor”, tratar um amigo muito próximo pela terceira pessoa do singular não é muito habitual. No entanto, a negligência do fator relação interpessoal levou quatro alunos à opção menos adequada c.

Está a visitar uma cidade em Portugal, agora precisa de pedir informações a uma senhora idosa na rua, qual é a forma mais cortês?

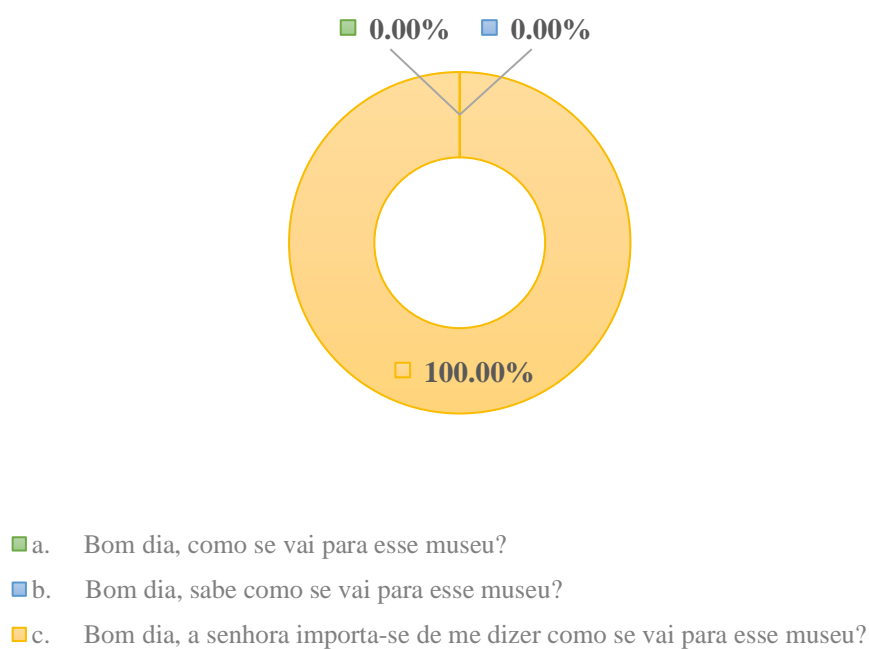


Gráfico 9 - Resultados do item 4 do questionário 1

No item 4 (ver o Gráfico 9), o pedido é destinado a uma senhora desconhecida. As três opções não se diferenciam na escolha de tratamento de intimidade ou de tratamento de

reverência – todas empregam o verbo na conjugação de terceira pessoa do singular. A diferença consiste em que as opções a. e b. não evidenciam a FT enquanto a opção c. evidencia a FT “a senhora”. Mesmo que sejam as três adequadas à relação interpessoal desta situação– entre os desconhecidos, de inferior a superior (em idade), a opção c. é mais cordial do que as outras duas, não só pela sua utilização da fórmula de cortesia para fazer pedido “importa-se de...” mas também pela evidência da FT respeitosa “a senhora”. Todos os alunos selecionaram a resposta correta porque conseguiram reconhecer a diferença de cortesia apresentada entre as três escolhas, sobretudo entre a primeira a e as restantes.

Outra situação comunicativa comumente encontrada na vida real é como a do item 5 - fazer um pedido num café. Nesta pergunta, existem duas formas mais adequadas de manifestação do pedido. Para uma melhor visualização das respostas, recorreremos ao conjunto de dois gráficos (10.a e 10.b): o gráfico esquerdo apresenta os números de registos em cada escolha/ frequência absoluta enquanto o direito a percentagem: a percentagem relativa aos alunos com as duas escolhas adequadas e a percentagem dos alunos que selecionaram só uma ou nenhuma opção adequada.

Gráfico 10.a - Num café, vai pedir um café cheio ao empregado de mesa, qual é a forma mais adequada?

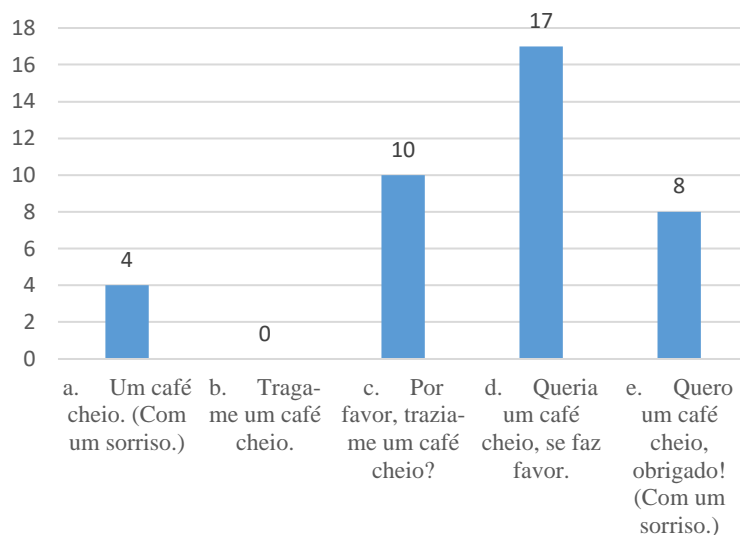
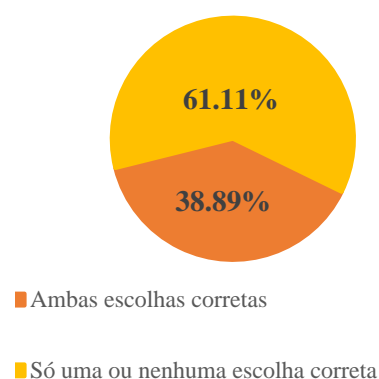


Gráfico 10.b- Percentagem de respostas



Gráficos 10a e 10b - Resultados do item 5 do questionário 1

Nas respostas c. e d., o pedido é realizado de forma delicada com o Pretérito Imperfeito do verbo (“queria” e “trazia”, respetivamente) e acompanhado com a fórmula de cortesia (“por favor” / “se faz favor”). Sendo as duas formas mais adequadas, são seleccionadas respetivamente por 55,56% e 94,44% dos alunos, tendo a resposta d. tido um reconhecimento quase absoluto. Com esses resultados, podemos constatar que os alunos conhecem melhor, ou, estão mais habituados à forma delicada de Imperfeito do verbo “querer” do que “trazer”. Ainda quatro alunos escolheram a forma a. e oito alunos optaram pela forma e.. A forma a. não é adequada pela falta de atenuação da fórmula de agradecimento e/ou da fórmula de cortesia “por favor” / “se faz favor”. A forma e. também não é recomendável pelo facto de utilizar “quero” (Presente do Indicativo) em vez do Imperfeito de cortesia deste verbo. Ambas as formas de pedido são marcadas com a observação “com um sorriso”, que é uma forma de cortesia gestual - não linguística- muito importante e muito frequentemente utilizada em Chinês¹⁷⁴, língua que não possui processo

¹⁷⁴ Claro que também acontece em outras línguas. Contudo, para as línguas que não têm conjugações dos verbos para possibilitar um processo de desatualização temporal e modal, por exemplo a Língua

de desatualização temporal e modal dos verbos, e que utiliza a cortesia gestual para atenuar a força do enunciado de injunção e possibilitando a cortesia desejada. Deparamo-nos, mais uma vez, com a influência da cortesia da LM dos aprendentes. Além disso, esses oitos alunos que não reconheceram a indelicadeza de “quero” também nos permitem perceber, mais uma vez, a pouca sensibilidade e algum desconhecimento na cortesia por desatualização temporal e modal do verbo. No que respeita à forma b., sendo uma forma rude por emitir uma ordem – ato direto - pelo valor imperativo do conjuntivo “traga”, não foi adotada por nenhum aluno pela sua descortesia mais evidente. Realça-se que dos dezoito alunos, apenas sete deles (38.89%) conseguiram indicar ambas as respostas corretas. Deste modo, os conhecimentos e a competência em CL em termos de pedidos ainda precisam de ser reforçados.

Como o que acontece na situação do item 6, “apressar alguém” constitui um AAF por causar imposição ao destinatário. Assim sendo, a força de imposição precisa de ser atenuada a fim de diminuir o efeito não cortês. Obviamente, sendo atos diretos de ordem com a utilização do Imperativo/ do Presente do Conjuntivo que transmite o valor imperativo e sem nenhuma atenuação, não houve seleção da resposta a. e b. não são consideradas como formas delicadas. A resposta c., utilizando a expressão com o valor de incerteza “se calhar”, o diminutivo “depressinha” junto com a forma “precisamos” (implica “eu” e “tu”) em vez de “precisas” - meios atenuadores da força de imposição e de afirmação absoluta – possibilitam uma manifestação mais suave e delicada do que as outras duas. Nesta pergunta todos os informantes conseguiram reconhecer a forma mais delicada, - opção c (ver o Gráfico 11):

Chinesa, à cortesia gestual pode ser atribuída mais importância pelo facto de que em muitos casos a forma linguística não faz grande diferença de cortesia – mas faz diferença com a entoação. Em muitas situações, só se mostra a cortesia por expressões faciais– um sorriso, um olhar simpático, um olhar de atenção ... , ou movimentos gestuais – rebaixar a cabeça, virar o corpo, movimentos indicadores

Está a lanchar com uma amiga no café da estação, o comboio vai sair daqui a 10 minutos, mas a sua amiga ainda não acabou o lanche. Qual é a forma mais delicada para apressar a sua amiga?

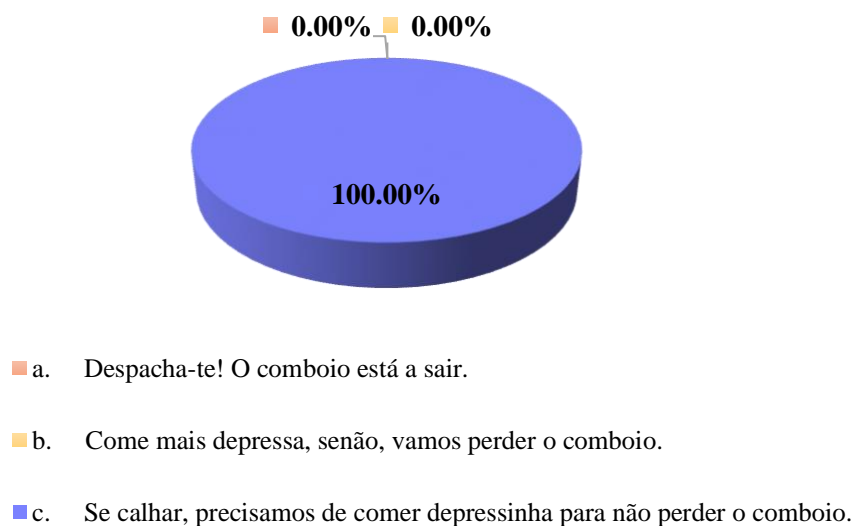


Gráfico 11 - Resultados do item 6 do questionário 1

A pergunta do item 7 testa principalmente o reconhecimento da suavização de uma ideia desagradável com um eufemismo - a morte duma pessoa respeitada e importante para os interlocutores. Os resultados das respostas dos nossos informantes estão apresentados no Gráfico 12:

O vosso professor de Licenciatura (Pedro Lima) faleceu, agora precisa de contar esta notícia desagradável ao seu colega, qual é a forma mais adequada?

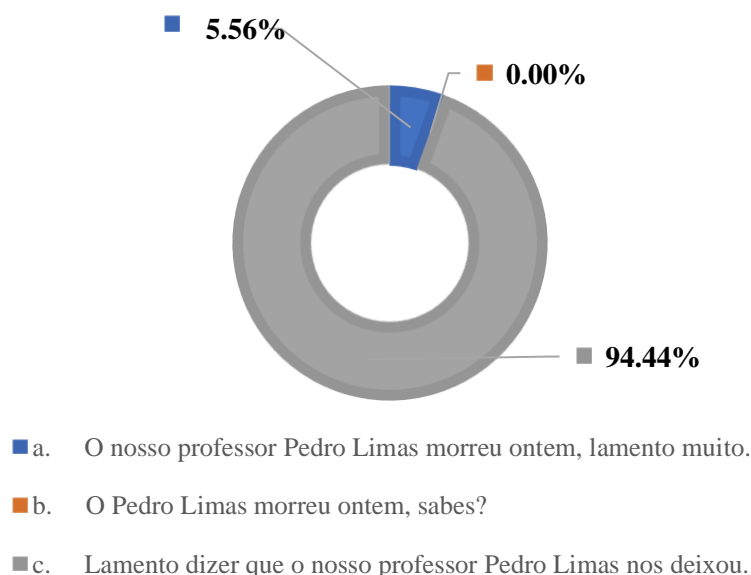


Gráfico 12 - Resultados do item 7 do questionário 1

Pela análise do gráfico, podemos verificar que a forma mais adequada – a resposta c. - foi identificada por quase todos os nossos informantes (94,44%), em que a expressão mais forte semanticamente “morreu” está substituída por uma forma mais suave “deixou-nos” e o enunciado é introduzido por “lamento dizer”. A manifestação mais rude – a resposta b., com a FT inadequada pelo nome do professor e sem qualquer atenuação da informação desagradável– não foi escolhida por nenhum aluno. Relativamente à resposta a. - escolhida apenas por um aluno (5.56%) - mesmo utilizando a expressão de pena “lamento muito” e a FT adequada, a palavra escolhida “morreu” é frontal para dar a notícia (Fernandes, 2010). Como concluímos anteriormente, a utilização de eufemismos é, em qualquer língua, um meio importante para a obtenção da CL. Assim sendo, acreditamos que, nesta pergunta, o número de respostas adequadas dos nossos informantes é resultante da sua sensibilidade para atenuar as ideias desagradáveis com expressões mais suaves na comunicação, - aspeto adquirido no processo de aprendizagem e de uso da sua LMC e, provavelmente, também da(s) outra(s) LE(s).

De seguida, foi concebida uma situação de oferta de uma prenda no item 8, com a qual pretendemos verificar se os informantes reconhecem a cortesia de minimização de oferta. Para além disso, nesta situação, as duas interlocutoras são amigas muito próximas, por isso, também podemos testar o uso de FT dos informantes.

Vai dar um presente para a sua amiga muito próxima que faz anos hoje e o que lhe diria?

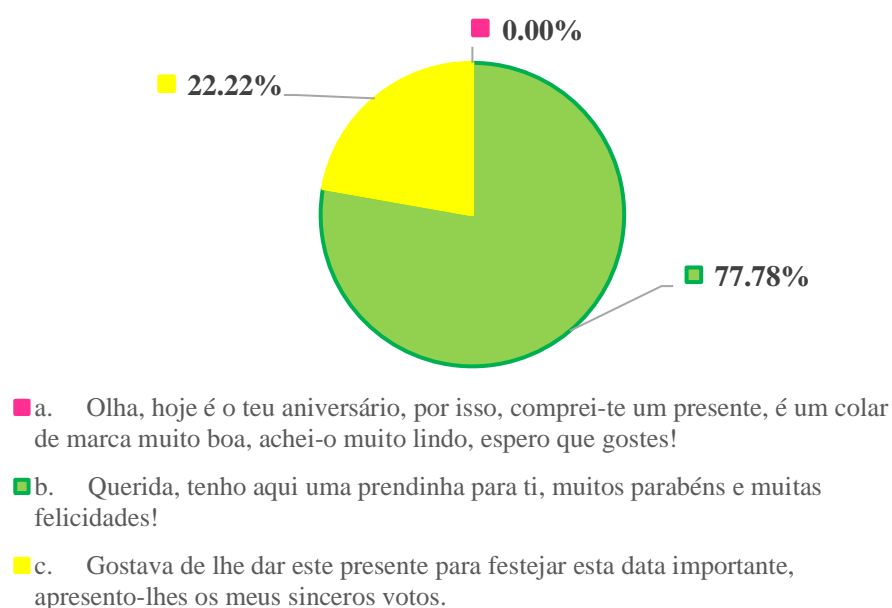


Gráfico 13 - Resultados do item 8 do questionário 1

É visível que nenhum informante aceita o enunciado a. devido à maximização do valor da prenda, incompatível com o princípio de CL “minimizar a oferta”¹⁷⁵. Dado que a minimização de oferta de ajuda, serviço e presente, como já concluímos anteriormente, é um ponto de encontro entre a CL do PE e a CL do Chinês, a escassez de inadequações dos informantes nesta escolha está ligada ao bom domínio desta forma de delicadeza na sua LM. A maioria dos nossos informantes (catorze/ 77,78%) conseguiu identificar a forma mais adequada – o enunciado b. – em que o diminutivo “prendinha” minimiza o valor da oferta, o tratamento por “tu” é adequado para esta relação próxima e a as fórmulas de felicitação

¹⁷⁵ Ver a nossa conclusão em 2.1.5.2.

“muitos parabéns e muitas felicidades” reforçam ainda a cortesia. No entanto, ainda quatro informantes (22,22%) se inclinaram para a forma do enunciado C. O motivo dessa escolha pode ser atribuído à sua preferência pelo grau mais alto de cortesia. No entanto, tanto a FT escolhida (terceira pessoa do singular) como a formalidade da manifestação deste enunciado são excessivas para a relação entre as duas interlocutoras – amigas muito próximas. Esses resultados demonstram, mais uma vez, o problema apresentado por alguns alunos de LMC em escolher a forma de cortesia mais adequada, de acordo com os fatores decisivos, como a formalidade do contexto comunicativo e as relações interpessoais.

Havendo uma grande divergência de CL entre o PE e o Chinês, o jogo de “aceitar e recusar”¹⁷⁶ também surgiu neste teste. No item 9, delineámos uma situação de receção de uma oferta, a fim de examinar se os nossos informantes conseguem distinguir a reação mais delicada das menos adequadas nesta situação. O gráfico seguinte informa-nos os resultados globais desta pergunta:

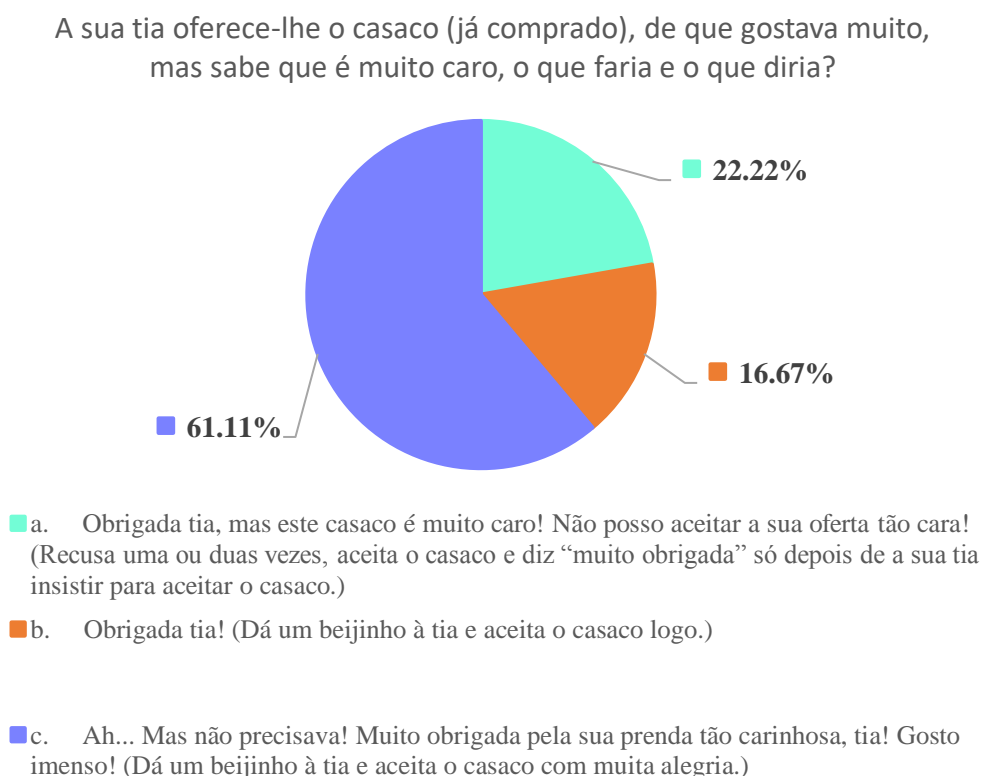


Gráfico 14 - Resultados do item 9 do questionário 1

¹⁷⁶ Ver. 2.2.2.4.

Através da análise do Gráfico 14, compreendemos que uma parte considerável (38,89%) dos informantes não escolheu a resposta mais adequada, ou seja, a resposta c.: registam-se respetivamente quatro informantes (22,22%) na resposta a. e três informantes (16,67%) na resposta b.. A resposta a. corresponde ao costume de “recusar antes de aceitar”¹⁷⁷ da CL do Chinês. Acreditamos que esta seleção por quatro informantes se deve à influência da CL da sua LM, em que aceitar diretamente uma oferta, nomeadamente de valor alto, é uma vergonha. Isto é, a transferência (cultural) negativa da sua LMC para a LP condicionou a inadequação das respostas¹⁷⁸. Relativamente à resposta b., esta não constitui um comportamento não cortês e pode ser uma reação normal dos portugueses ao receberem uma prenda, portanto, é compreensível ter sido preferida por 16,67% dos informantes. No entanto, em comparação com a resposta b., a resposta c. (reconhecida por só onze informantes, 61,11%) é mais delicada porque a expressão de cortesia “não precisava”¹⁷⁹, é reforçada pelo agradecimento “muito obrigada”, a valorização da oferta recebida “tão carinhosa” e “gosto imenso” fazem com que a manifestação seja claramente mais delicada, nomeadamente quando a oferta é “muito cara”, como descrito nesta situação.

¹⁷⁷ Ver. 2.2.2.4.

¹⁷⁸ Como descrito por Zaczek, “A aprendizagem da língua estrangeira é condicionada pela transferência dos hábitos linguísticos criados na língua materna - uma transferência positiva ou uma transferência negativa.” (Zaczek, 2012, p.20)

¹⁷⁹ Teoricamente, esta expressão é considerada como uma expressão delicada pela manifestação de não querer causar custo do oferecedor, isto é, “minimizar o custo para o outro” da “máxima de tato” de Leech (1983).

Em relação ao item 10, este destina-se a indagar se os informantes conseguem identificar a melhor forma de recusar um convite.

A sua amiga convida-o/a para uma festa na próxima terça-feira, mas não estará disponível para a festa, qual é a forma mais adequada para recusar o convite?

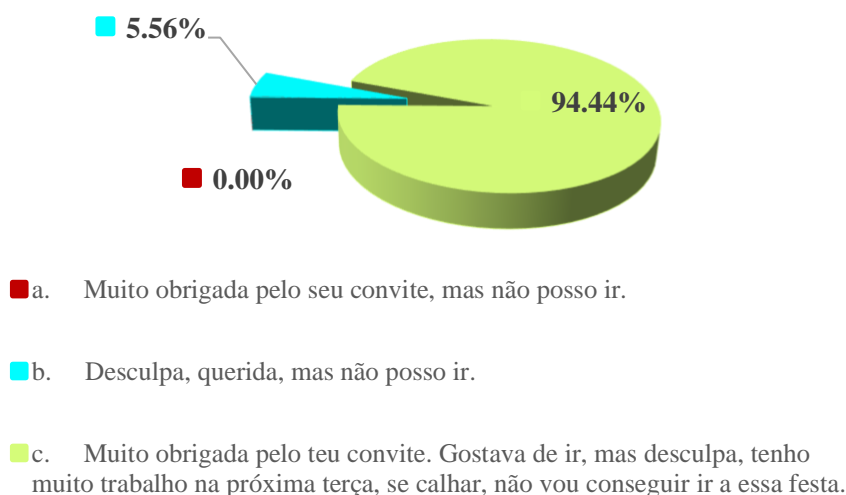


Gráfico 15 - Resultados do item 10 do questionário 1

Segundo o que foi dito anteriormente, recusar um convite é um AAF que transgride a “máxima de concordância” (Leech, 1983) e o “princípio de cooperação” (Grice, 1967 e 1975). Quando a indisponibilidade impede a aceitação, a manifestação da recusa precisa de ser atenuada para diminuir o prejuízo à face do emissor do convite e o efeito negativo comunicativo. Das três formas, apenas a resposta c. atingiu a cortesia exigida pelo objetivo do enunciado – preservar a face e manter harmonia e boa relação interpessoal. Neste enunciado da resposta c, o enunciador mostra primeiro o agradecimento, em seguida, atenua apropriadamente a recusa através do pedido de desculpa e explica o motivo da recusa. Diversamente, a resposta a. não realiza nenhuma atenuação, enquanto a resposta b., mesmo que apresente o pedido de desculpa, não é totalmente agradável já que não justifica o motivo ou, pelo menos, um pretexto aceitável. Pela leitura dos resultados acima apresentados no Gráfico 15, observa-se a alta taxa de sucesso nesta resposta – 94,44%. Não é de admirar, tal resultado deve-se à convergência de CL entre o PE e a LM dos nossos informantes, no

sentido da estratégia de recusa de um convite, que possibilita a transferência positiva da sua LMC para a LP.

Como concluímos anteriormente, o uso das FTs em PE é uma questão complexa e apresenta grande divergência do uso em Chinês. Posto isto, integramos no questionário um conjunto de perguntas – o item 11.1, o item 11.2 e o item 11.3 – especificamente destinadas a aferir o reconhecimento das FTs adequadas de acordo com diferentes fatores determinantes.

A fim de diversificar as características pessoais, a formalidade da comunicação bem como a diferença de hierarquia entre os interlocutores – fatores decisivos da escolha de FTs, delineamos para o mesmo locutor – uma rececionista - três destinatários diferentes, mas todos desconhecidos. Os nossos informantes foram solicitados a escolher entre quatro possibilidades de opções de cada pergunta, a FT de tratamento mais adequada para a pessoa atendida pela rececionista (Ver o Apêndice I, páginas 261-262).

No item 11.1, o destinatário representa uma senhora desconhecida de 60 anos, ou melhor dizendo, a FT é de inferior para superior em idade, ao mesmo tempo, para uma pessoa não próxima. No gráfico seguinte, estão exibidas as opções de resposta com a percentagem respetiva.

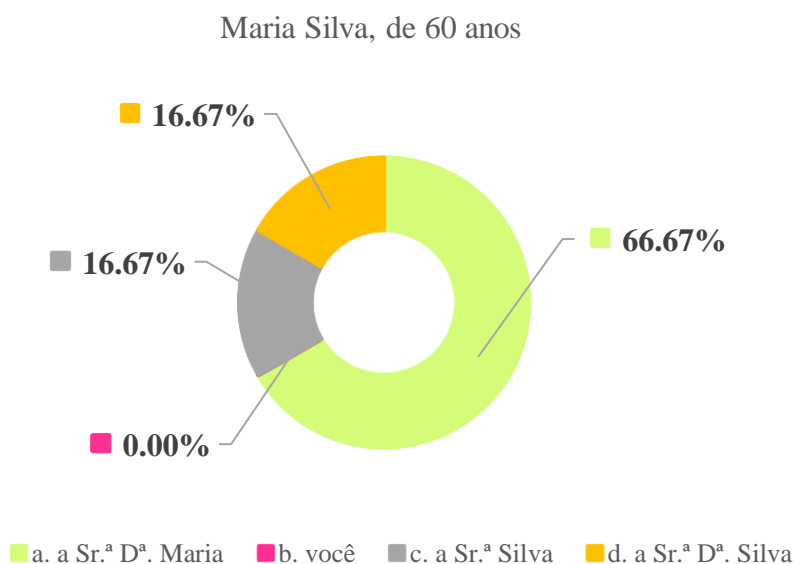


Gráfico 16 - Resultados do item 11.1 do questionário 1

As quatro respostas correspondem respetivamente a FT por “Sr.^a D.^a + Nome próprio”, “você”, “Sr.^a + apelido” e “Sr.^a D.^a + apelido”. Obviamente, numa situação deste género, o tratamento mais adequado é a “Sr.^a D.^a + Nome próprio”. A FT “você” não é aceitável por normalmente não ser utilizada de inferior para o superior e entre pessoas com distância social e etária. Quanto à resposta c. e d., não são cordiais por tratar um indivíduo de sexo feminino apenas pelo nome da família. Ainda é de referir que na resposta c., utilizar “Sr.^a” sem adicionar “D.^a”, seja antes do nome de família, seja antes do nome próprio, não é aconselhável. A taxa de sucesso nesta pergunta é 66,67%, ou melhor dizendo, entre dezoito informantes, apenas doze fizeram a escolha mais adequada. Dos seis alunos que não reconheceram a resposta correta, três escolheram a FT “Sr.^a + Nome apelido” e os outros três preferiram a “Sr.^a D.^a + Nome próprio”, o que significa que nesta pergunta todos os informantes reconheceram o uso inapropriado de “você”. Contudo, o número considerável de escolhas inapropriadas releva que alguns informantes, possuem lapsos a este nível - evitar tratar os homens por Sr. + nome próprio e as mulheres pelo nome da família.

José Fernandes, de 45 anos, Embaixador de Portugal

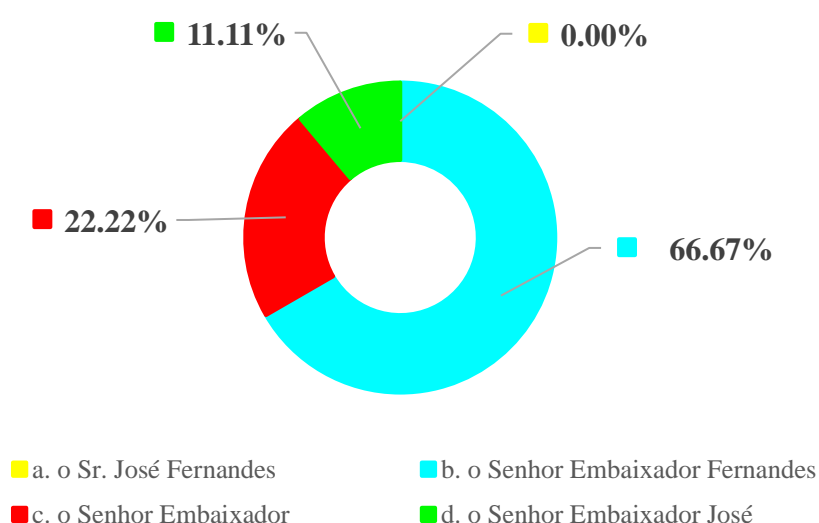


Gráfico 17 - Resultados do item 11.2 do questionário 1

Na situação descrita no item 11.2, o destinatário representa o Embaixador de Portugal, neste caso, a diferença de hierarquia social entre os interlocutores é maior do que na situação

anterior (item 11.1). Além disso, as características do destinatário (papel, poder e classe social) também exigem uma formalidade de nível ainda mais elevado. Desta maneira, o tratamento pelo “Sr. Nome próprio + Nome da família” sem o título do cargo (a resposta a.) não é considerado uma forma adequada. Pela leitura do Gráfico 17, como expectável, nenhum informante se inclinou para essa FT porque, como já explicitado, os chineses preocupam-se muito com a manifestação do respeito na escolha das FTs. Uma grande parte (66,67%) regista a forma menos adequada “Senhor Embaixador + Nome apelido” e ainda 11,11% dos informantes entenderam o tratamento “o Senhor Embaixador José” como a melhor escolha. Não é considerado adequado adicionar o nome (seja o nome apelido seja o nome próprio) depois de “o Senhor Embaixador”. No entanto, a escolha mais adequada - “o Senhor Embaixador” - foi identificada por apenas quatro informantes (22,22%). A reduzida taxa de exatidão indica outra vez as limitações de alguns informantes em termos dos conhecimentos sobre as regras de FTs em PE, embora se reconheça que esta situação não é tão comum como as anteriormente apresentadas¹⁸⁰.

A situação que se segue (item 11.3) diz respeito à escolha da FT destinada a uma cliente de 6 anos (ver o Gráfico 18).

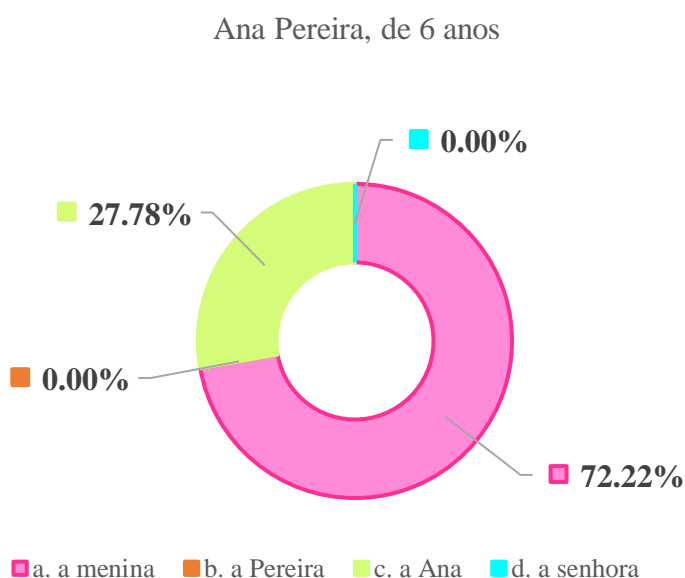


Gráfico 18 - Resultados do item 11.3 do questionário 1

¹⁸⁰ Convenhamos que a situação não é muito usual na vida quotidiana dos alunos. No entanto, futuramente é provável que venham a ter contactos com embaixadores, ministros, presidentes a nível do trabalho.

Devido à idade do destinatário inserido na situação do item 11.3, “a senhora” não nos parece, nem aos nossos informantes uma escolha adequada. Quanto à resposta b. – tratamento pelo nome da família não é delicada, seja para uma criança do sexo feminino, seja para uma mulher adulta. O tratamento “a menina”, como a forma mais adequada para uma criança desconhecida (de relação não próxima), é preferida pela maioria dos informantes (treze/ 72,22%). No que se refere à opção c., a preferência de 27,78% dos informantes é compreensível, do ponto de vista duma intenção de aproximação. Consideramos, nesta situação, o tratamento por “a menina” o mais adequado, porque segundo a afirmação de Carreira (1995), a ordem social (cliente e pessoa de serviço) e a maior ou menor familiaridade (não conhecidas) possuem mais peso do que o fator idade na determinação da escolha de FTs. Esta pergunta, com menor grau de dificuldade de reconhecimento, conseguiu uma taxa alta de sucesso.

4.1.3. Produção das regras de CL em PE

Na sequência do teste da capacidade de reconhecimento das formas de CL em PE dos nossos informantes, aferimos a capacidade de produção deles através das perguntas abertas 12. a), 12. b), 12. c), 12. d), 13., 14. e 15., que se associam a diferentes situações diferentes e diversas formas de CL.

É necessário destacar que nas respostas dos nossos informantes existiam erros (ou lapsos) ortográficos e gramaticais, bem como algumas expressões que não se utilizam em PE¹⁸¹. No entanto, para manter a autenticidade das informações, na apresentação e na análise dos dados conservámos todas as respostas na sua forma original sem corrigir nem alterar

¹⁸¹ Alguns alunos de LMC apresentam problemas em produzir expressões não correspondentes às formas de expressar dos nativos, ou seja, a linguagem produzida por eles às vezes não está de acordo com a forma padrão do PE. O motivo crucial para explicar este facto consiste em *negative transfer* da LM: muitos alunos de LMC, nomeadamente os que ainda não possuem um bom domínio em PE, “em vez de expressar diretamente a ideia em português, quando quer falar, precisa de pensar primeiro em chinês, traduzir para português” (Lin, 2015, p.35), depois falam/escrevem. Como consequência do recurso ao processo de tradução, “seja no caso falado, seja no caso escrito, as frases produzidas por meio de tradução, podem ter falhas de coerência e lógica, ou mesmo que estejam corretos do ponto de vista de gramática, não correspondem às formas de expressar dos nativos, ou melhor dizendo, pode acontecer *negative transfer*. Desta forma, muitas vezes as suas expressões não são tão fluídas” (Lin, 2015, p.47).

nada. Também acreditamos que algumas inadequações de linguagem são úteis porque revelam dificuldades específicas que servem as nossas conclusões.

Para apresentar uma interpretação mais clara e sistemática dos dados, depois dum processo de *recorte-enumeração-categorização*, organizámos os dados recolhidos de cada pergunta em grelhas de categorização¹⁸².

O item 12 constitui um conjunto de quatro perguntas, sendo todas inseridas num contexto formal (nas últimas duas perguntas o contexto é ainda mais formal que nas primeiras duas). O destinatário da primeira pergunta é de hierarquia social mais baixa do que o locutor enquanto nas outras três perguntas o destinatário é de hierarquia social mais alta.

Na pergunta 12. a, o contexto situacional é o ambiente de trabalho, em que o locutor é o diretor do alocutário - secretária **Luísa Ferreira**, isto significa que são conhecidos, e o locutor é superior em hierarquia social. Cada informante foi solicitado a enunciar de forma adequada as quatro injunções seguintes à secretária:

- (1) *Desligar o ar condicionado porque está constipado (mas a secretária não está a sentir frio e pode estar com um pouco de calor)*
- (2) *Imprimir esses dois documentos*
- (3) *Corrigir o formulário (com que não está satisfeito)*
- (4) *Não se esquecer de arrumar a sala de reuniões (amanhã vai ter uma reunião importante.)*

O foco desta pergunta consistiu na utilização de meios atenuadores dos atos diretos de ordem. Contudo, a primeira e a terceira injunção ainda se associam a outros meios de CL. Nesta circunstância, realizámos primeiramente uma análise exclusiva dessas duas injunções antes da indagação geral das respostas inteiras¹⁸³.

¹⁸² Nas grelhas, apresentamos apenas a frequência de cada unidade de registo de cortesia ou descortesia, mas a nossa análise e interpretação não se limitam à frequência de cada elemento isolado. Além de verificar o uso de cada forma de CL, analisámos o efeito global de cortesia apresentado pelo enunciado inteiro.

¹⁸³ As respostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.1.

	Meios atenuadores da imposição com custo ao destinatário (número de informantes)
Enunciados corteses (14)	Explicação + Pedido de desculpa + Frase Interrogativa + Fórmula de cortesia (5)
	Explicação + Pedido de desculpa + Desejo + Fórmula de cortesia (1)
	Explicação + Pedido de desculpa + Frase Interrogativa (4)
	Explicação + Frase interrogativa + Fórmula de cortesia (1)
	Explicação + Frase Interrogativa (1)
	Explicação + Desejo + Frase interrogativa + Fórmula de cortesia (1)
	Explicação + Desejo + Fórmula de cortesia (1)
Enunciados não corteses (4)	Sem explicação + Frase interrogativa (2) Sem explicação + Ato direto de ordem transmitido por Imperativo/ Presente do Conjuntivo com o valor imperativo + Fórmula de cortesia (1) Com explicação + Ato direto de ordem transmitido por Imperativo/ Presente do Conjuntivo com o valor imperativo (1)

Grelha 1-Grelha de categorização da 1ª injunção do item 12. a - *Desligar o ar condicionado porque está constipado (mas a secretária não está a sentir frio e pode estar com um pouco de calor)*

A primeira injunção representa uma imposição que causa um custo ao alocutário, visto que a secretária pode sofrer do calor com o ar condicionado desligado. Num caso deste género, além da força ilocutória da injunção esta deve ser atenuada, com uma explicação, ou seja, um pedido de compreensão (é recomendável ser acompanhado com um pedido de desculpa) para “compensar” o custo¹⁸⁴ ao alocutário, tanto na cultura portuguesa como na cultura chinesa. Neste caso, não é estranho que a maioria (quinze/ 83,33%) dos informantes apresentasse uma explicação para obter a compreensão do destinatário. Dez informantes (55,56%) ainda aumentaram a cortesia por pedirem desculpa pelo custo causado ao destinatário além duma explicação do motivo. Abordando ambas essas formas de CL, cinco informantes (27,78%) também minimizaram a força ilocutória por emitirem o pedido através de frase interrogativa acompanhada por fórmula de cortesia¹⁸⁵ e um informante (5,56%) suavizou a injunção através da manifestação dum desejo com o verbo conjugado no Condicional e acompanhado por fórmula de cortesia. Observaram-se, também, quatro enunciados corteses (22,22%) construídos com meios atenuadores de explicação, pedido de

¹⁸⁴ Ou melhor dizendo, o custo aos outros para o benefício de si próprio.

¹⁸⁵ Isto é, transformação dum ato direto de ordem num ato indireto de pedido. Esta estrutura representa a composição que possibilitou a cortesia mais completa entre todos os enunciados construídos para a primeira injunção.

desculpa e frase interrogativa, mas sem fórmula de cortesia, portanto, são relativamente menos delicados do que a primeira forma referida.

Ainda quatro enunciados, embora sem o ato delicado de pedido de desculpa, foram classificados como atos corteses por conterem além da forma de cortesia de explicação do motivo, meios de indireção da injunção: apresentação de pedido por frase interrogativa com fórmula de cortesia (um/ 5,56%), combinação do desejo com frase interrogativa e fórmula de cortesia (um/ 5,56%), manifestação de desejo com o verbo conjugado no Pretérito Imperfeito e fórmula de cortesia (um/ 5,56%), e pedido com frase interrogativa sem fórmula de cortesia (um/ 5,56%).

Classificámos cinco enunciados que não incluíam fórmula de cortesia como enunciados corteses porque alguns foram acompanhados com fórmula de agradecimento, algumas perguntas foram introduzidas por “Posso...?” em vez de “(o destinatário) Pode/podia ...?”. Por outro lado, é preciso esclarecer que não interessa tanto o número de meios atenuadores envolvidos no enunciado, mas a fórmula de cortesia para fazer um pedido (se faz favor, por favor...), sempre aconselhável porque demonstra delicadeza.

Encontraram-se quatro enunciados não corteses na primeira injunção: dois (11,11%) não realizaram explicação, um (5,56%) transmitiram um ato direto de ordem com o modo de Presente do Conjuntivo (com o valor imperativo) e outro ainda mais indelicado (5,56%) produziu o ato direto de ordem sem compensação de explicação.

No que se concerne à terceira injunção, esta está associada não só a meios atenuadores da força ilocutória da injunção, mas também às formas de CL com função de suavizar um comentário negativo – eufemismo ou atenuação de desacordo/crítica.

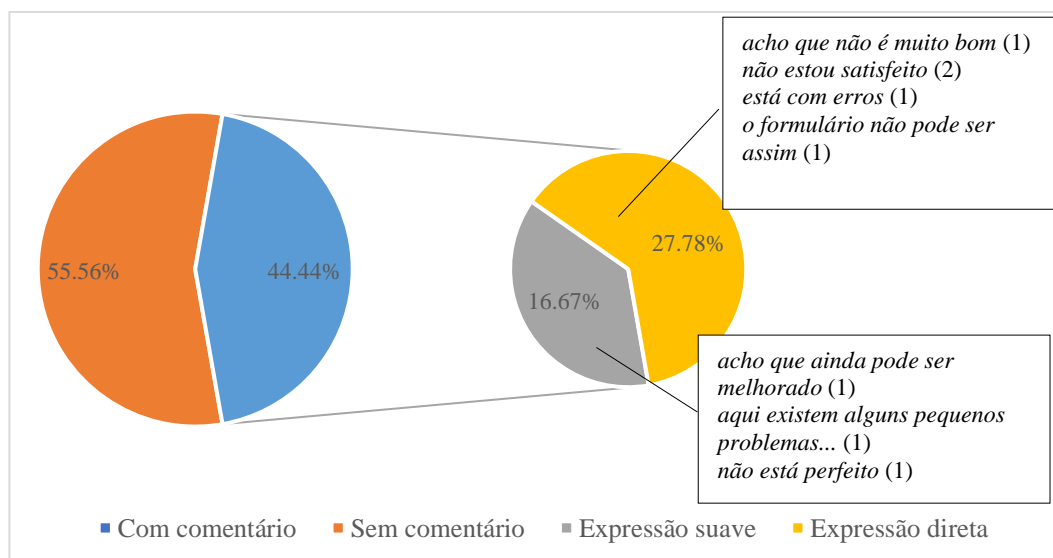


Gráfico 19 - Gráfico de análise da 3ª injunção do item 12 a - *Corrigir o formulário (com que não está satisfeito)*

Como se apresenta no Gráfico 19, oito informantes (44,44%) fizeram comentários ao formulário elaborado pela secretária pedindo-lhe para o corrigir, tendo três deles tido o cuidado de utilizar uma expressão mais suave e indireta em vez das formas diretas, ao passo que cinco deles ignoraram a necessidade desta estratégia. Além disso, o marcador de opinião “acho que” foi adotado por três informantes (16,67%) para evitar afirmação/crítica absoluta¹⁸⁶. A palavra com o valor diminutivo também foi utilizada por um informante (5,56%) na indicação de “pequenos problemas”, com o fim de minimizar a força de crítica.

Na sequência das análises exclusivas da primeira e a terceira injunção, apresenta-se, de seguida, uma análise global das respostas inteiras à pergunta 12 a. Para tal, exibimos no Gráfico X uma estatística de frequência em cada forma de CL produzida pelos informantes nesta resposta.

¹⁸⁶ Além dos dois enunciados apresentados no Gráfico, outro enunciado com marcado de opinião foi “Acho que tem que corrigir ...”.

Categoria	Frequência ¹⁸⁷	Distribuição			
		1 ^a injunção	2 ^a injunção	3 ^a injunção	4 ^a injunção
Pedido por frase interrogativa	28	13	9	5	1
Desejo indireto	2	0	0	1	1
Conselho	1	0	0	0	1
Desatualização modal e temporal	16	8	4	3	1
Presente do Indicativo	2	0	0	2	0
Imperativo/ valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo	34	2	9	8	15
Fórmula de cortesia para fazer pedido	<i>se faz favor</i> (15)	4	6	3	2
	<i>por favor</i> (17)	2	5	6	4
	<i>se for possível</i> (1)	1	0	0	0
	<i>se não se importar</i> (2)	1	1	0	0
	<i>Importar-se de ...</i> (2)	1	0	1	0
Fórmula de agradecimento	<i>Obrigado(a)</i> (10)	1	3	1	5
	<i>Muito obrigado(a)</i> (4)	3	0	0	1
A utilização de FT					
Utilização adequada	(Apenas) FT verbal na 3 ^a pessoa singular			2 informantes	
	Nome próprio + FT verbal na 3 ^a pessoa singular			4 informantes	
Utilização inadequada	(Apenas) FT verbal na 2 ^a pessoa singular			1 informante	
	Nome próprio + FT verbal na 2 ^a pessoa singular			1 informante	
	senhora			2 informantes	
	Senhora + Nome apelido			1 informante	
	Senhora + Nome próprio			2 informante	
	Mistura de FT verbal na 2 ^a pessoa e na 3 ^a pessoa			4 informantes	
	Mistura de “Senhora + Nome apelido” e “Você”			1 informante	

Grelha 2 - Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. a – *Você é um diretor numa empresa, agora pretende que a secretária Luísa Ferreira faça as seguintes coisas (quatro injunções), o que lhe diria?*

¹⁸⁷ Frequência de ocorrências, não de informantes.

Pela Grelha 2 que nos dá conta da distribuição de informantes em cada forma delicada/indelicada produzida nas respostas à pergunta 12 a., verifica-se que nas dezoito respostas (cada uma inclui quatro enunciados de injunção), a suavização da força ilocutória das injunções foi realizada pelos nossos informantes de diferentes meios de CL. O meio atenuador preferido pelos informantes consistiu na manifestação do pedido por frase interrogativa, em vinte e oito vezes nas respostas, sendo mais utilizada na apresentação da primeira injunção (por treze informantes, 72,22%) para atenuar a indelicadeza causada pela imposição e o custo ao destinatário. A CL realizada por ato indireto de “desejo indireto” foi utilizada uma vez na terceira injunção e outra vez na quarta (por diferentes informantes) por causa da pertinência da situação e o conteúdo dos enunciados. A quarta injunção – lembrar a secretária para não se esquecer de arrumar a sala de reunião - é a mais adequada para ser enunciada como um “conselho” ou “sugestão” para possibilitar uma maior cortesia. No entanto, este meio indireto apenas foi adotado uma vez. Além disso, a desatualização modal e temporal – *podia...*, *queria...* – foi empregada dezasseis vezes no total com o fim de formular os pedidos de forma mais delicada. O Presento do Indicativo foi escolhido por dois informantes na elaboração da terceira injunção tendo em conta os verbos modais utilizados - “Ter que ...” e “Precisar de ...”.

É de salientar que uma inadequação, de certa forma, grave de produção, ou seja, uma descortesia óbvia – o uso do Imperativo/ o valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo, foi reconhecida em trinta e quatro utilizações¹⁸⁸, isto é, a frequência muito mais alta do que as formas de manifestação adequadas. Tal resultado significa que os informantes tinham compreensões incompletas sobre os valores semânticos deste modo verbal. Presume-se que alguns alunos entendessem o Imperativo/ o valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo como um modo verbal de cortesia ou “um modo suave”, e outros soubessem a sua força ilocutória, mas considerassem normal ser utilizado do diretor aos subordinados

¹⁸⁸ Mesmo que alguns sejam acompanhados com fórmula de cortesia, não são aconselháveis.

– de superior para o inferior de hierarquia¹⁸⁹, apesar deste fenómeno poder ocorrer também nas situações quotidianas dos portugueses.

No tocante às formulas de cortesia para fazer um pedido – *se faz favor, por favor, se não se importa*, e afins – surgiram trinta e sete vezes. Exceto um informante que construiu a maioria dos enunciados com valor imperativo e sem utilização de qualquer fórmula de cortesia, quase todos os informantes adicionaram, pelo menos, uma fórmula de cortesia na sua resposta. Esse resultado pode dever-se ao facto de que os informantes consideraram o grande custo causado ao destinatário pelas quatro injunções e a necessidade de fórmulas de cortesia para relações não próximas. Quanto às fórmulas de agradecimento, estas constituem uma cortesia essencial para fazer pedidos ou até dar ordens, com qualquer tipo de distância social e em qualquer situação de formalidade. Não obstante, além duma frequência baixa de registo – catorze vezes, observámos que oito informantes (44,44%/ quase metade) não apresentaram nenhum agradecimento durante toda a resposta, o que nos permite constatar que muitos aprendentes ainda não conheciam a indispensabilidade da fórmula de agradecimento em todos os tipos comunicações em PE.

Relativamente às FTs, os principais fatores determinantes nesta situação comunicativa constituem a relação interpessoal (entre os conhecidos e de superior ao inferior em hierarquia social) e o contexto comunicativo (ambiente de trabalho). Assim sendo, os tratamentos de *tuteamento* (segundo a Grelha 2, utilizados por dois informantes (11,11%) foram considerados inaceitáveis pela formalidade do contexto. A “senhora” (produzida por dois informantes (11,11%), como um tratamento mais utilizado entre os não/ menos conhecidos ou para as mulheres mais velhas, também não é adequado. Em relação à “Sr.^a + Nome Próprio/ Nome apelido”, como foi explicado, não é uma FT delicada, no entanto, foi escolhida por três informantes (16,67%). Quatro informantes (22,22%) apresentaram alguma confusão na utilização das FTs verbais, ou seja, utilizaram a FT na 2ª pessoa singular nuns enunciados e na 3ª pessoa singular em outros. Ainda um informante (5,56%) misturou a FT “Senhora + Nome apelido” e “Você” na sua resposta. Portanto, julgamos que apenas seis informantes (44,44%) apresentaram uma produção adequada de FT: registam-se dois

¹⁸⁹ Alguns informantes até acompanharam o Imperativo/ o valor imperativo realizado por Presente do Conjuntivo com o ponto de exclamação, isto é, ainda mais forte.

informantes (11,11%) na utilização de apenas a FT verbal na 3ª pessoa singular e quatro informantes (22,22%) no tratamento por “Nome próprio + FT verbal na 3ª pessoa singular”.

Após a análise, verifica-se que todas as respostas continham inadequações de CL e muitas ainda apresentam erros morfossintáticos.

No item 12. b, os informantes continuaram a desempenhar o mesmo papel do item 12 a - um diretor duma empresa, e Rafael Marques, um engenheiro com alguma maturidade e experiência, que representava um parceiro muito importante para o projeto que seria discutido na reunião. Pediu-se aos informantes para responder **“Depois da hora de almoço, encontra-se com Rafael Marques à entrada do elevador. O que lhe diria quando o cumprimenta e para lhe indicar a entrada no elevador?”**¹⁹⁰

¹⁹⁰ As repostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.2.

Categoria (número de informantes)	Unidades de registo (número de informantes)	
a) Fórmula de cumprimento (14)	<i>Boa tarde...como está</i> (1) <i>Boa tarde</i> (6) <i>Olá, boa tarde,</i> (1) <i>Boa tarde... tudo bem?</i> (1) <i>Boa tarde... já almoçou?</i> (1) <i>Bom dia... tudo bem?</i> (2) <i>Olá, bom dia,</i> (1) <i>Bom dia... como está?</i> (1)	
b) Indicar a entrada ao elevador (13)	Fórmula de cortesia (11)	<i>entre, se faz favor/por favor</i> (5) <i>entre primeiro, se faz favor/por favor, o senhor</i> <i>entre primeiro/ entre primeiro, por favor</i> (3) <i>força, se faz favor</i> (1) <i>Faz favor/ Por favor</i> (2)
	Outras formas (4)	<i>passe por aqui, por favor</i> (1) <i>O senhor pode passar (com um sorriso)</i> (1) <i>o elevador já chegou, podíamos entrar juntas?</i> <i>Vamos.</i> (1) <i>deixar ele entrar no elevador primeiro ,</i> <i>indicar com a mão e o sorriso</i> (1) – gestual
A utilização de FT		
Utilização adequada (11)	(Apenas) FT verbal (na 3ª pessoa singular) (1) <i>senhor engenheiro Marques</i> (1) <i>senhor engenheiro</i> (2) <i>Senhor Marques</i> (4) <i>Senhor</i> (3)	
Utilização inadequada (7)	<i>Senhor Engenheiro Rafael</i> (3) <i>Senhor Rafael</i> (4)	

Grelha 3-Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. b - *Depois da hora de almoço, encontra-se com Rafael Marques (um engenheiro idoso e experiente, é um parceiro muito importante para o vosso projeto que será discutido nesta reunião) à entrada do elevador. O que lhe diria quando o cumprimenta e para lhe indicar a entrada no elevador?*

Na Grelha 3, encontramos quatro respostas (27,78%) que demonstraram uma descortesia óbvia por não cumprimentar o destinatário quando o encontraram. Sete informantes (38,89%) dirigiram-se ao destinatário com um cumprimento de forma adequada: “Boa tarde..., com está?” (um informante/ 5,56%) e “Boa tarde” (seis informantes, 33,33%). Dois informantes (11,11%) utilizaram uma forma socialmente inaceitável “Olá, boa tarde” e “Boa tarde ..., tudo bem?” - “olá” e “tudo bem” são familiares enquanto “boa tarde” é

formal. Sobressai a forma de cumprimento “Boa tarde ..., já almoçou?”, que foi exposta por um informante (5,56%) pela transferência negativa da sua LM. Esta forma de cumprimento, como já explicitámos, representa uma particularidade da CL chinesa que está associada ao facto de que a cultura chinesa dá muita importância às refeições. Ainda houve quatro informantes (22,22%) que se enganaram ao usar “Bom dia” depois da hora de almoço.

No que se refere à maneira de indicar ao destinatário a entrada no elevador, oito informantes (44, 44%) construíram o enunciado com Conjuntivo com valor imperativo (*Entre*) + *se faz favor/ por favor*”, - aceitável pelo facto de ser acompanhado por uma entoação suave e não causar descortesia. Desses oito informantes, três destacaram que o mais respeitado deveria “entrar primeiro”, porque na cultura chinesa, as pessoas de hierarquia etária ou social superior são muito respeitadas. Uma das cortesias elementares a pessoas respeitadas é “deixar sempre entrar/ andar/ sair... primeiro” e a fórmula de cortesia “您先请 (Nín xiān qǐng, você/ o senhor/ a senhora primeiro, por favor)” é uma CL frequentemente utilizada. Ainda um informante (5,56%) produziu a expressão frequentemente utilizada na linguagem coloquial em PE “força” acompanhada por fórmula de cortesia “se faz favor” e dois informantes (11,11%) manifestaram a indicação apenas com “se faz favor/ por favor”. Os enunciados de indicação da entrada dos onze informantes (61,11%) são todos aceitáveis. Reconheceram-se também três respostas (16,67%) cuja manifestação de CL não corresponde à forma de expressão dos nativos, causado pela transferência negativa do Chinês e o recurso ao processo de tradução. Um informante (5,56%) transmitiu a cortesia apenas de forma gestual. Os outros três informantes (16,67%) não emitiram qualquer expressão de CL para indicar ao destinatário a entrada depois de o terem cumprimentado.

Em relação às FTs nas respostas a esta pergunta, onze informantes (61,11%) apresentaram formas adequadas: apenas a FT verbal na 3ª pessoa singular (um/ 5,56%), “Sr. + Título + Nome apelido” (um/ 5,56%), “Sr. + Título” (dois/ 11,11%), “Senhor + Nome apelido” (quatro/ 22,22%) e “Senhor” (três/ 16,67%). Por outro lado, sete informantes (38,89%) utilizaram tratamentos inadequados por misturarem a FT de distância e a FT de

proximidade: “Senhor + Título + Nome próprio”¹⁹¹ (três/ 16,67%) e “Senhor + Nome próprio”¹⁹² (quatro/ 22,22%).

Após a análise das dezoito respostas, constatamos que nesta pergunta apenas quatro informantes (22,22%) realizaram a CL necessária sem desvios linguísticos.

Uma reunião será uma atividade inevitável para todos os alunos de PLE quando se inserirem no ambiente de trabalho em LP. Uma boa capacidade de CL em Português é essencial para lhes permitir comportamentos delicados, ou pelo menos, adequados numa reunião. Assim sendo, colocámos no primeiro grupo de perguntas o item 12. c e o item 12. d. para aferir a capacidade de produção de formas de CL adequadas dos nossos informantes.

Com o item 12. c - “Neste momento, vai começar a reunião em que vão estar presentes alguns colegas e o convidado Rafael Marques. O que diria no início da reunião?”¹⁹³, pretendemos, assim, avaliar a capacidade de produção de um discurso de abertura duma reunião e de apresentação dos participantes importantes, com recurso à CL.

Categoria (número de informantes)	Unidades de registo (número de informantes)	
a) Fórmula de cumprimento (17)	<i>Boa tarde, .../ Boa tarde a todos. (7)</i> <i>Boa tarde, todos/ Boa tarde todos. (3)</i> <i>Boa tarde, todos! tudo bem? (1)</i> <i>Olá, ... boa tarde (2)</i> <i>Bom dia (4)</i>	
b) Fórmula de cortesia de dar boas vindas/ de agradecimento da presença/ de apresentação (16)	Sem desvios linguísticos	<i>obrigado sinceramente pela vossa presença... (1)</i> <i>bem vindo (3)</i> <i>Hoje tenho imenso prazer de convidar... (1)</i> <i>É a minha honra ... (1)</i> <i>Tenho muita honra de... (1)</i> <i>vamos dar boas vindas a... (1)</i>

¹⁹¹ É uma FT discutível, pois não há uma fronteira entre o adequado e o inadequado. “Sr. Eng. Rafael” pressupõe que haja outros engenheiros presentes e para não ser ambíguo. Não obstante, é, de algum modo, inesperado porque o tratamento por Sr. Eng. + nome próprio não é expectável neste contexto de formalidade. Neste sentido, esta FT foi classificada como uma produção inadequada, pelo menos, não preferível nesta situação comunicativa formal.

¹⁹² Por causa de misturarem a FT de distância e a FT de proximidade.

¹⁹³ As repostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.3.

	Com desvios linguísticos	<p>vamos aplaudir a presença do... (1)</p> <p>e muito bem vindos ao Sr. Rafael (1)</p> <p>vamos dar bem-vindos aos meus colegas e o senhor engenheiro Rafael (1)</p> <p>agradeço aos vossos presentes e bem vindo a nossa empresa (1)</p> <p>Agradeço que vocês possam aparecer... vamos dar bem-vindos a... (1)</p> <p>bem-vindo a ao senhor Rafael. (1)</p> <p>seja bem-vindo ao Sr. Rafael (1)</p> <p>Muito obrigada pelas vossas presenças (1)</p> <p>obrigado pelas vossas chegadas (1)</p> <p>obrigado a pela presença dele (1)</p> <p>Graças aos vossos presentes (1)</p> <p>vamos acolher o convidado Rafael Marques, palmas. (1)</p> <p>É um prazer que deixa eu apresentar apresentar o nosso convidado senhor Rafael Marque! (1)</p>
c) Apresentação/cumprimento especial ao convidado importante Rafael Marques (9)	Sem desvios linguísticos	<p>obrigado... nomeadamente, pela presença do Senhor Engenheiro Marques. (1)</p> <p>Hoje tenho imenso prazer de convidar o senhor Marques para a nossa reunião... (1)</p> <p>este senhor é Sr.Rafael Marques que foi convidado para esta reunião e vai participar na discussão do nosso projeto (1)</p> <p>Em primeiro lugar, vamos dar boas vindas ao senhor Engenheiro Rafael. (1)</p>
	Com desvios linguísticos	Já apresentadas na categoria b. (5)
A utilização de FT		
Utilização adequada (7)		<p>Senhor Engenheiro Rafael Marques (1)</p> <p>Senhor Engenheiro Marques (1)</p>
Utilização inadequada (8)		<p>Sr. Rafael Marques (2)</p> <p>senhor Marques (3)</p> <p>Sr./ senhor Rafael (4)</p> <p>senhor engenheiro Rafael (3)</p> <p>Rafael Marques (1)</p>

Grelha 4-Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. c - *Neste momento, vai começar a reunião em que vão estar presentes alguns colegas e o convidado Rafael Marques. O que diria no início da reunião?*

De acordo com a informação oferecida pelo item anterior, podemos entender que a reunião começa depois da hora do almoço. Quatro informantes (22,22%) proferiram “Bom dia” por não prestarem atenção à parte do dia. Dez informantes (72,22%) começaram o discurso de introdução com uma fórmula de cumprimento adequada “Boa tarde”, entre os quais, apenas sete informantes redigiram de forma correta “Boa tarde,.../ Boa tarde a todos” enquanto três apresentaram desvios sintáticos por omitiram a preposição “a”: “Boa tarde, todos/ Boa tarde todos”. Dois informantes (11,11%) apresentaram o cumprimento “Olá, ... boa tarde” e um informante (5,56%) utilizou “Boa tarde, todos! Tudo bem?”, que são formas bastante informais, portanto, inadequadas a esta situação. Ainda um informante (5,56%) falhou por não cumprimentar os participantes da reunião.

Depois do cumprimento, é essencial apresentar um agradecimento pela presença dos participantes ou algumas palavras para lhes dar as boas vindas. Além disso, dado o papel importante do convidado, Eng. Rafael Marques, é vital dar-lhe particularmente boas vindas ou manifestar o prazer ou o agradecimento especial pela sua presença. No caso de ser a primeira vez a convidar para uma reunião com este parceiro, uma apresentação especial do engenheiro a todos colegas presentes também é indispensável.

Uma das possibilidades dum discurso delicado nesta situação poderá ser, por exemplo, o seguinte:

“Boa tarde a todos! Esta reunião destinar-se-á a dar a conhecer o nosso projeto. Antes de mais, permitam-me/ tenho muito prazer de vos apresentar o nosso importante parceiro, o Sr. Eng.º Rafael Marques. Muito obrigado pela presença de todos os colegas presentes e ainda um agradecimento especial ao senhor engenheiro pela sua disponibilidade e colaboração...”

Nos dados recolhidos, as fórmulas de cortesia “obrigada sinceramente pela presença”, “bem vindo”, “ser honra.../ ter a honra de ...” e “dar boas vindas a...”, apareceram sem problemas linguísticos respetivamente em uma (5,56%), três (16,67%), duas (11,11%) e uma (5,56%) resposta(s). De facto, a maioria dos informantes (88,88%) pretendeu realizar uma manifestação de agradecimento da presença/ de apresentação/ de dar boas vindas, entretanto, treze informantes (72,22%) apresentaram desvios linguísticos ao utilizar (ou criar) as fórmulas de cortesia. Esses desvios linguísticos incidem sobre a confusão entre “bem-vindo”

e “boas vindas”, entre “presente” e “presença”; desconhecer se se trata de singular “vossa presença” ou plural “vossas presenças”, dizer-se “(seja) bem-vindo a alguém” ou “(seja) bem-vindo a algum lugar”, entre outras falhas linguísticas. Quanto às estranhezas de “expressões de cortesia” criadas por alguns informantes, como foi dito anteriormente, são resultados de recurso ao processo de tradução e consequência de transferência negativa da LM. Contudo, acreditamos que a causa fundamental consiste na falta de conhecimento sobre essas fórmulas de cortesia, porque os informantes raramente tiveram oportunidade de as presenciar e ainda menos de as utilizar.

Além disso, só metade dos informantes teve necessidade de realizar uma apresentação/ um cumprimento especial ao convidado importante, Eng. Rafael Marques, para lhe demonstrar respeito e destacar a sua posição de destaque¹⁹⁴ – quatro informantes escreveram corretamente e cinco informantes exibiram alguns problemas linguísticos.

Devido à formalidade deste contexto comunicativo, às características do destinatário, bem como à necessidade de apresentação do destinatário, a FT preferível seria “Senhor + Título + Nome completo”, a qual foi utilizada por apenas um informante (5,56%). A FT do mesmo nível de cortesia e de formalidade “Senhor + Título + Nome apelido” – sem explicitar o nome completo - também foi escolhida por um informante (5,56%). Relativamente aos tratamentos por “Senhor + Nome completo” ou por “Senhor + Nome apelido”, não são muito adequados a esta situação - numa reunião de trabalho, sabendo que o parceiro é engenheiro, normalmente ninguém o vai tratar por “Sr. Marques” ou por “Sr. Rafael Marques”. Não obstante, foram produzidos por cinco informantes (27,78%). Oito informantes (44,44%) optaram por FTs inadequadas na construção das respostas: sete informantes (38,89%) misturaram a FT de distância – “Senhor + Título (Senhor Engenheiro)¹⁹⁵ / Senhor” e a FT de proximidade - “Nome próprio” (Rafael) e, um informante (5,56%) tratou-o por apenas nome completo – inadequado devido à formalidade contextual e à hierarquia etária e social entre os locutores.

¹⁹⁴ Não incluímos nesta categoria as duas respostas em que a referência “particular” do convidado Rafael Marques não mostra nada do seu lugar de destaque – simplesmente “(e) bem vindo, o senhor Marques!”

¹⁹⁵ Como explícito anteriormente, “Sr. Eng. Rafael” é uma FT discutível, mas devido às mesmas razões apresentadas na Nota 202, não foi classificada como um tratamento recomendável.

Analisando todas as respostas à pergunta 12 c., verificamos que só duas respostas (11,11%) não apresentaram inadequação de CL nem erros de língua na utilização das fórmulas de cortesia.

No que concerne ao item 12 d. - “**Ao discutirem o projeto, Rafael Marques propõe uma ideia com a qual você não concorda, o que lhe diria para manifestar a sua opinião?**”

¹⁹⁶, este item testa principalmente a capacidade de produção de meios atenuadores de desacordo.

Categoria (número de informantes)	Unidades de registo (número de informantes)	
a) Cedência por expressão de concordância ou valorização (12)	<i>...propôs uma ideia excelente que não tinha pensado, mas...</i> (1) <i>Acho que o seu ponto é muito bom, mas...</i> (1) <i>tem razão, mas...</i> (2) <i>Boa ideia ... Eu concordo numa maioria parte, mas...</i> (1) <i>acho que o que o senhor disse é muito bom, mas...</i> (1) <i>Obrigado pela vossa ideia preciosa, mas...</i> (1) <i>Muito obrigada a sua ideia especial, era assim, a meu ver, tenho outra ideia...</i> (1) <i>... propõe uma boa ideia para nós...</i> (1) <i>...a ideia do senhor é muito boa! Mas, ...</i> (1) <i>...gosto muito da sua ideia, mas...</i> (1) <i>Sim, sim, tem razão...</i> (1)	
b) Marcador de opinião (4)	<i>acho que</i> (4)	
c) Expressões com a ideia de diminuição (3)	<i>conversar um bocadinho</i> (1) <i>uma pequena opinião diferente</i> (1) <i>um pouco diferente</i> (1)	
d) Fórmula de cortesia (6)	Pedido de desculpa	<i>peço imensa desculpa</i> (1) <i>peço desculpa</i> (1) <i>desculpe</i> (2)
	Agradecimento	<i>Obrigado</i> (1) <i>Muito obrigada</i> (2)
	Fazer pedido	<i>Importa-se de ...</i> (1)
e) Pedido de assentimento (6)	<i>...podemos conversar um bocadinho sobre esta parte?</i> (1) <i>...posso explicar/dizer</i> (3) <i>...podia falar sobre a minha opinião ?</i> (1) <i>O senhor importa-se de ouvir a minha (ideia)?</i> (1)	
f) Tentativa de cooperação	<i>mas acho que falta mais uma coisa vai ficar perfeito</i> (1) <i>tenho uma ideia para partilhar consigo</i> (1)	

¹⁹⁶ As respostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.4

A utilização de FT	
Utilização adequada (12)	(Apenas) FT verbal (na 3ª pessoa singular) (7) <i>Senhor Marques</i> (2) <i>Senhor</i> (3)
Utilização inadequada (8)	<i>Senhor Engenheiro Rafael</i> (2) <i>Senhor Rafael</i> (4)

Grelha 5-Grelha de categorização das respostas à pergunta 12. d - *Ao discutirem o projeto, Rafael Marques propõe uma ideia com a qual você não concorda, o que lhe diria para manifestar a sua opinião?*

Nesta situação comunicativa, devido às características do destinatário – um engenheiro com alguma idade e experiência – indicadores da hierarquia etária e social superior ao locutor e o seu papel desempenhado - parceiro importante do projeto, é necessário estar atento à maneira de falar a fim de alcançar um melhor efeito comunicativo, evitar conflito e possibilitar uma melhor colaboração no desenvolvimento do projeto. Todos esses fatores determinam que é necessário “esconder” tanto quanto possível os sinais de desacordo no enunciado - AAF. Assim sendo, a primeira estratégia de CL, e também, a mais importante, antes de apresentar a opinião divergente, é realizar uma cedência com expressão de concordância ou, pelo menos, uma valorização da proposta do destinatário. Doze informantes (66,67%) consideraram a importância desta CL e adotaram-na para atenuar a manifestação de opinião diferente.

Nas respostas dos nossos informantes, também se encontraram meios atenuadores como o recurso a marcador de opinião – *acho que* (quatro informantes/ 22,22%); expressões com ideia de diminuição (três informantes/ 16,67%) – *um pouco, um bocadinho e pequena*; fórmulas de cortesia para fazer pedido (um/ 5,56%), fórmulas de pedido de desculpa (quatro/ 22,22%) e fórmulas de agradecimento (três/ 16,67%), que concorrem todos para a delicadeza neste contexto comunicativo. Além disso, seis informantes (33,33%) optaram por pedir o assentimento (por pergunta interrogativa) para introduzir a sua conclusão em sentido oposto em vez de realizar uma transmissão direta (por exemplo, “...podemos conversar um bocadinho sobre esta parte?”, “...posso explicar/dizer ...?”, “...podia falar sobre a minha opinião?”, “O senhor importa-se de ouvir a minha (ideia)?”).

Também houve duas respostas com produção duma estratégia que não tinha sido prevista na nossa sistematização das formas de CL – estratégia f. Esta estratégia de CL consiste em situar o locutor num lugar de cooperação – não posição oposta¹⁹⁷. Observem-se as duas respostas:

... mas acho que falta mais uma coisa vai ficar perfeito.

...tenho uma ideia para partilhar consigo

No primeiro enunciado, o informante mostrou a sua vontade de “completar e melhorar” a ideia do destinatário, isto é, não estava numa posição de “contradizer”. Quanto ao segundo enunciado, o desejo de “partilhar” uma ideia com o destinatário também pretendia aproximar o locutor e o destinatário inserindo-os numa situação de harmonia e de consentimento mútuo.

É de referir que, entre os seis informantes que apresentaram alguma negligência de utilização da estratégia a), dois informantes tentaram minimizar a descortesia por pedido de desculpa e pedido de assentimento de manifestação, um informante indicou o problema e pediu o assentimento de *partilhar* a sua ideia, dois informantes introduziram o desacordo por pedido de desculpa (mesmo que o efeito de atenuação de descortesia fosse ligeiro) e ainda um informante utilizou o marcador de opinião “acho que” (mesmo assim, o nível de descortesia do seu enunciado é óbvio). Com estes resultados, julgamos que todos os informantes tiveram a tendência para suavizar a indelicadeza dum enunciado de desacordo dado constituir um ponto de contacto entre a LM e o PE, mesmo que os efeitos não fossem idênticos. No entanto, alguns deles ainda apresentaram algumas limitações em adotar estratégias de CL eficazes.

Ainda é de referir que as expressões com valor de incerteza (“se calhar”, “talvez”, entre outras), enquanto meio atenuador pertinente e eficaz, não foram utilizadas por nenhum informante.

Tendo em conta a formalidade deste contexto comunicativo, as características do destinatário, bem como a hierarquia etária e social entre os locutores, os tratamentos por

¹⁹⁷ Corresponde ao “princípio de cooperação” de Grice (1967 e 1975).

“Senhor + Título (+ Apelido/Nome Completo)” ou “Título (+ Apelido/Nome Completo)” representam as duas formas mais delicadas para esta situação. Não obstante, não se registraram estas duas FTs. Sete informantes (38,89%) optaram pelo tratamento verbal na 3ª pessoa singular sem sujeito explícito por qualquer FT pronominal ou nominal (sujeito nulo). Além disso, a FT “Senhor (+ Apelido/Nome Completo)” que foi utilizada por cinco informantes (27,78%) também constitui uma escolha aceitável nesta situação, mesmo que não seja a forma mais delicada entre todas as escolhas. Por outro lado, perceberam-se inadequações de utilização de FT nas respostas de seis informantes (33,33%) que consistiam em misturar dois tratamentos de níveis diferentes de relação interpessoal: a FT de distância – “Senhor + Título (Senhor Engenheiro) / Senhor” e a FT de proximidade – “Nome próprio” (Rafael)¹⁹⁸ – o mesmo fenómeno aconteceu nas respostas da última pergunta.

Seguidamente, delineámos no item 13 uma situação comunicativa que exigia uma certa formalidade a nível da linguagem. A definição desta pergunta deveu-se ao facto de que a redação de correspondência também seria uma atividade frequente no trabalho futuro dos alunos de PLE.

Solicitou-se aos informantes que preenchessem os espaços em branco na elaboração duma **carta-convite oficial destinada ao Luís Campos para um congresso nacional**¹⁹⁹. Os quatro espaços em branco estão respetivamente associados ao vocativo ao destinatário (convidado), fórmula de cortesia para emitir o convite, fórmula de cortesia para pedir a confirmação da presença e fórmula de cortesia para o fecho da correspondência. Assim sendo, a finalidade consistia em verificar se as FTs e as fórmulas de cortesia associadas foram adequadamente produzidas pelos informantes, sem se associar a qualquer estratégia conversacional específica. Posto isto, classificámos simplesmente os dados em duas categorias gerais: respostas adequadas e inadequadas.

¹⁹⁸ A FT de proximidade também não é compatível com a relação interpessoal entre esses locutores e a formalidade situacional.

¹⁹⁹ As respostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.5.

	Resposta adequada (número de informantes)	Resposta inadequada (número de informantes)
1. Vocativo	<i>Caro Sr. Luís Campos (3)</i>	<i>Caro Luís Campos (3)</i> <i>Senhor Luís Campos (4)</i> <i>Querido (1)</i> <i>Querido Sr. Campos (1)</i> <i>Vossa Excelência Luís (1)</i> <i>Vossa excelência (1)</i> <i>Caro Senhor Luís (1)</i> <i>O senhor Luís (1)</i> <i>Ex. Luís(1)</i> <i>Bem-vindo (1)</i>
2. Emissão do convite	<i>Temos a honra de convidá-lo (1)</i> <i>Tenho muita honra de convidá-lo (1)</i> <i>Convidamo-lo sinceramente (1)</i>	Linguagem informal e/ou falta de cortesia (11) <i>Queríamos convidar o Sr. Luís Campos (1)</i> <i>Queria convidar o senhor Luís Campos. (1)</i> <i>Queria convidar-lhe (1)</i> <i>Damos esta carta para o senhor (1)</i> <i>Olá, senhor Luís, queria convidar você (1)</i> <i>Muito prazer em convidar você (1)</i> <i>Convidamos o senhor Luís Campos (1)</i> <i>Convite-te (1)</i> <i>bem-vindo ao senhor luís (1)</i> <i>Tenho tanta expectativa (1)</i> <i>Convide-lhe... (1)</i>
		Respostas não pertinentes (4)
3. pedido de confirmação da presença	<i>Pedimos que confirme (1)</i>	Respostas erradas (17) – não só apresentam inadequações em termos de cortesia, mas também desvios linguísticos.
4. Fecho	<i>Cordialmente (1)</i> <i>Com os nossos melhores cumprimentos (1)</i> <i>Com os melhores cumprimentos (3)</i> <i>Cumprimentos (6)</i>	<i>Muito obrigado e Cumprimentos (1)</i> <i>Um enorme abraço (1)</i> <i>Um abraço (1)</i> <i>Com toda a sinceridade (1)</i> <i>Vamos ter muitos prazeres com a sua presença (1)</i> <i>Muito Obrigado (a)! (2)</i>

Grelha 6-Grelha de categorização das respostas à pergunta 13 - *Preencha os espaços em branco na seguinte carta-convite oficial destinado ao Luís Campos para um congresso nacional (emitida por email)*

Numa carta tão formal como esta, é recomendável utilizar o vocativo composto por “Estimado (a)/ Exmo(a)./ Caro (a) + Sr./Sr.^a” + Nome”. Nenhum dos informantes utilizou os termos de cortesia “Estimado” e “Exmo.” antes da FT do destinatário Luís Campos. Três deles (16,67%) utilizaram adequadamente o termo “Caro” antes do nome completo do destinatário. Metade deles apresentou vocativos de nível baixo de cortesia e formalidade: “Caro Luís Campos” - FT por apenas nome completo (três informantes/ 16,67%), “Senhor Luís Campos” – sem ser precedido por nenhum termo de cortesia (quatro informantes/ 22,22%), ou “Querido” / “Querido Sr. Campos” – tratamento de afeto “querido” para relação de intimidade e comunicação informal (dois informantes/ 11,11%)²⁰⁰. “Vossa Excelência”, como uma FT adequada para as cartas formais ou oficiais, não costuma ser utilizada como o vocativo para iniciar a carta, nomeadamente quando o remente sabe o nome do destinatário. A lacuna em conhecimento desta regra levou dois informantes (11,11%) a terem preenchido o primeiro espaço com esta FT²⁰¹. Quatro informantes (22,22%) trataram imprópriamente o destinatário pelo nome próprio. Ainda um informante (5,56%) apresentou uma resposta não pertinente ao contexto.

Relativamente à transmissão de convite, é delicado empregar as fórmulas de cortesia como “Ter a/muita honra de convidar Vossa Excelência (V. Ex.^a) /convidá-lo(a)”, “Ter o/muito prazer de convidar a Vossa Excelência (V. Ex.^a) /convidá-lo(a)”, “Vimos por este meio convidar Vossa Excelência (V. Ex.^a) /convidá-lo(a)”, entre outros. Registam-se apenas três informantes (16,67%) na produção adequada de fórmula de cortesia no preenchimento deste espaço. Sobressai a grande quantidade (61,11%) dos informantes que colocou formas de manifestação com baixo nível de formalidade e/ou cortesia²⁰². Ainda quatro informantes (22,22%) responderam de forma não pertinente ao conteúdo. É de referir que neste espaço não foi encontrada nenhuma utilização da FT “Vossa Excelência (V. Ex.^a)”, que contém muito mais formalidade do que “o senhor + nome” ou a forma substituinte de pronome pessoal oblíquo direto “o”. A maioria deles preferiu a FT “o senhor” / “o Sr. + nome

²⁰⁰ Pode ser por causa da tradução de “Dear...” em Inglês, em PE seria ridículo alguém chamar “Querido...” a um desconhecido, mas, sim, “Caro...”, ou “Prezado/Estimado...”

²⁰¹ Um deles adicionou a FT informal para relação próxima - o nome próprio do destinatário

²⁰² Alguns deles também apresentaram desvios linguísticos.

completo” e o substituo “o”. Também foram detetadas FTs erradas “senhor Luís”, “você”, “te” em quatro respostas (22,22%).

No tocante ao pedido de confirmação da presença, “Agradeço/ Agradecemos que confirme a sua presença...” é considerada como uma fórmula delicada. Também se podem usar fórmulas como “Solicitamos que confirme...” ou “Pedimos que confirme...”. Apenas um informante (5,56%) produziu a fórmula de cortesia aceitável neste espaço, enquanto outros apresentaram não só inadequação de utilização de fórmula de cortesia como também um número considerável de desvios morfosintáticos.

No fecho duma carta-convite oficial, “Respeitosamente”, “Saudações cordiais”, “Cordialmente”, “Com os (meus/nossos) melhores cumprimentos”, “cumprimentos”²⁰³, entre outros, são fórmulas de cortesia aceitáveis para uma saudação final deste tipo de correspondência. Apenas cinco informantes (61,11%) mostraram neste espaço a capacidade de produção da fórmula de cortesia adequada. As inadequações das respostas dos outros informantes (38,89%) consistem em utilização de fórmula não suficientemente cordial e formal, por exemplo, “Muito obrigada(o)a”, “Um abraço”

Além disso, é necessário assinalar que alguns aprendentes pretendiam utilizar expressões de cortesia nas suas respostas, no entanto, as formas de manifestação utilizadas (ou mais precisamente, criadas) além de conterem erros gramaticais, não seguiam as formas padronizadas das fórmulas de cortesia do PE.

A leitura global das respostas oferecidas pelos informantes permite-nos verificar que nenhum deles apresentou uma resposta completamente correta nesta pergunta - a grande maioria apresentou mais de um erro e apenas um informante só se enganou no preenchimento do primeiro espaço. As respostas redigidas pelos informantes também revelam que muitos possuíam limitações no uso da linguagem formal ou, possivelmente, alguns deles não conseguiam distinguir a linguagem formal da linguagem informal.

²⁰³ Estão em ordem decrescente de formalidade, segundo Carey (2008).

Todos os problemas revelados pelas respostas à pergunta 13 estão provavelmente associadas à carência de conhecimentos dos nossos informantes sobre as fórmulas de cortesia em PE e as FTs formais de reverência.

Em seguida, pretendendo examinar a capacidade de atenuar a descortesia duma pergunta cujo conteúdo é indiscreto ou desagradável, no item 14., foi colocada aos informantes a pergunta “**Vai fazer uma entrevista a Rosa Sousa, uma professora de meia-idade, precisa de lhe colocar perguntas sobre a idade e o estado civil dela, de que forma vai fazer as perguntas para não serem muito indiscretas?**”. Das respostas dos nossos informantes²⁰⁴, retirámos as informações mais importantes, que estão categorizadas na Grelha 7.

Categoria (número de informantes)	Unidades de registo (número de informantes)
a) Pedido de assentimento (10)	<i>... não queria ser muito indiscreta, mas posso perguntar...? (1)</i> <i>Não quero ser ofensivo, mas posso fazer as perguntas sobre...? (1)</i> <i>... se não se importe, ..., vou colocar algumas perguntas particulares... (1)</i> <i>Posso perguntar-lhe sobre ... (1)</i> <i>Se pode ser, a professora queria contar me ...? (1)</i> <i>Se não se importa, a senhora pode dizer ...? (1)</i> <i>..., poso conhecer...? Se puder, diga me... (1)</i> <i>Importa-se de dizer-me ...? (1)</i> <i>..., posso perguntar ...? (1)</i> <i>..., é conveniente dizer-nos ...? (1)</i>
b) Pedido de desculpa (2)	<i>Peço desculpa, (1) – seguido por pedido de assentimento</i> <i>Desculpe, (1) – seguido por pedido de assentimento</i>
c) Estratégia de “desviar” a pergunta (4)	<i>- A senhora parece que tens 30 idades e não tem muitas rogas, a pele é muito clara. Como a Senhora simpática e botina, tem que ter uma família harmoniosa, como estão o seu marido e os seus filhos ? (1)</i> <i>- A senhora é tão sábia. Tem que haver muitos anos de experiência, podia saber a sua idade, se não se importa? e dizem que uma mulher sucesso, tem que haver um homem para lhe ajudar, a senhora tem esse homem? (1)</i> <i>- Conhece o signo chinês? Cada ano tem um signo, por exemplo, nasci em 1996, sou uma rata. Quer saber o seu signo? Em que ano é que nasceu? Oh, acho que o seu signo é uma vaca fofinha. Que fofa! Haha. Sim, sim, na China existe muitas tradições, porque China tem uma história muito longa. Por exemplo, quando os jovens querem casar, precisam de procurar um dia bom. A escolha deste dia é precisada pensar muito. Em Portugal também existe? A</i>

²⁰⁴ As respostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.6.

	<i>escolha do dia de casamento? Oh, que interessante e que feliz. Também quero casar agora. E você? Já casou? (1)</i> <i>- Você é tão jovem, acho que parece 20 anos! Como é possível! (Sem ser seguida pela pergunta) (1)</i>
d) Emitir a pergunta de forma direta (3)	<i>Queira saber ... (1)</i> <i>Queria fazer as perguntas sobre... (1)</i> <i>A senhora se casou? (1)</i>
A utilização de FT	
Utilização adequada (15)	<i>(Apenas) FT verbal (na 3ª pessoa singular) (1)</i> <i>a senhora (8)</i> <i>a professora (1)</i> <i>professora Rosa (3)</i> <i>Doutora Rosa Sousa (1)</i> <i>senhora professora (1)</i>
Utilização inadequada (3)	<i>você (2)</i> <i>professora Sousa (1)</i>

Grelha 7-Grelha de categorização das respostas à pergunta 14 - *Vai fazer uma entrevista a Rosa Sousa, uma professora de meia-idade, precisa de lhe colocar perguntas sobre a idade e o estado civil dela, de que forma vai fazer as perguntas para não serem muito indiscretas?*

Da análise da Grelha 7, percebe-se que dez informantes (55,56%) suavizaram a pergunta indiscreta por expressões de pedido de assentimento: *Se não + importar-se*, *Se puder*, *Querer/Poder...?*, *Não querer se indiscreto*, *Não querer ser ofensivo*²⁰⁵. Entre esses dez informantes, dois alunos introduziram a pergunta por fórmula de pedido de desculpa, além de se recorrerem à fórmula de pedido de assentimento a fim de minimizar ainda mais a descortesia da pergunta.

Ainda quatro informantes (22,22%) nos apresentaram uma estratégia não prevista (categoria c) que não consiste em “disfarçar” a pergunta com fórmulas de cortesia, mas em “desviar” a pergunta, ou seja, não apresentar explicitamente nem imediatamente a pergunta. Dois informantes optaram por fazer primeiramente uma AVF à entrevistada através dum elogio para introduzir o conteúdo da pergunta que pretende fazer. Seguidamente, no passo subsequente dessa estratégia, a pergunta surge de forma implícita – “como estão o seu marido e os seus filhos?”, “a senhora tem esse homem?”²⁰⁶. Também outro informante, para

²⁰⁵ Ainda um informante utilizou a palavra inapropriada “conveniente” para formar uma expressão de pedido de assentimento (“...é conveniente dizer-nos...?”).

²⁰⁶ Não obstante, a primeira forma “como estão o seu marido e os seus filhos”, mesmo que possibilite confirmar se a entrevistada está casada, corre o risco de embaraçar a entrevistada no caso de não ter

desviar a pergunta, tentou entrar no tópico com um lançamento de “curiosidades” prenunciativas – os signos chineses e a tradição de escolher certo dia que traz sorte para o casamento²⁰⁷. Após as “curiosidades”, o informante também “partilhou” os seus “segredos” de privacidade - idade e de estado civil - para se dirigir às perguntas pretendidas - “Quer saber o seu signo? Em que ano é que nasceu?”, “E você? Já casou?”. Ainda um informante desviou a pergunta, apresentando apenas um comentário “Você é tão jovem, acho que parece 20 anos! Como é possível!”, sem ser seguida pela pergunta evidenciada, com o intuito de induzir a entrevistada a dizer a idade verdadeira.

Na categoria c, apresentam-se as formas de manifestação dos três informantes (16,67%) que enunciaram a pergunta de forma direta sem realizar qualquer atenuação da indiscrição, isto é, um ato de fala não aceitável nas regras de CL em PE nem recomendável em Chinês. Ainda se encontrou uma resposta não pertinente ao tema desta pergunta.

É de salientar que, nas respostas a esta pergunta, encontramos além de erros ortográficos e gramaticais e expressões que não correspondem às expressões dos nativos (por exemplo, “é conveniente dizer-nos...” utilizado/criado como uma fórmula de cortesia), ainda dois informantes utilizaram inadequadamente a fórmula de cortesia “com licença” neste contexto, que revela também a transferência negativa da LM²⁰⁸.

Devido à formalidade da situação – entrevista, nenhum informante escolheu a FT de intimidade nem o tratamento pelo nome próprio ou pelo nome completo. De entre dezoito informantes, quinze (83,33%) utilizaram adequadamente FT para o destinatário Rosa Sousa – uma professora de meia-idade: FT verbal na 3ª pessoa - todos informantes utilizaram a FT com conjugação verbal na 3ª pessoa: a senhora (oito/ 44,44%), título profissional (um/

marido e filhos. Em comparação com a primeira forma, a segunda “...e dizem que uma mulher sucesso, tem que haver um homem para lhe ajudar, a senhora tem esse homem?” é ligeiramente mais cuidadosa.

²⁰⁷ Na cultura chinesa, existem 12 signos chineses e cada um deles representa um animal, que muda anualmente. Por exemplo, o ano 2018 é o ano de cão e o signo de quem nasce neste ano é o cão. Quanto à tradição de escolher um dia que traz sorte para o casamento, é uma crença do povo chinês: no calendário chinês, registam-se alguns dias que trazem sorte e são favoráveis para certos assuntos (casamento, mudança de casa, viagem, investimento...) e também outros dias que não, por isso, antes de definir a data de casamento, os chineses costumam consultar o calendário chinês para escolher um melhor dia.

²⁰⁸ Em Chinês, para atenuar a descortesia numa pergunta indiscreta, pode-se dizer antecipadamente “不好意思(Bù hǎo yì si)”. A expressão “不好意思(Bù hǎo yì si)”, como foi explicitado, em algumas situações (quando se pede permissão para passar, entrar, falar...), pode ser interpretada como “com licença”. No entanto, nesta situação, a fórmula “不好意思(Bù hǎo yì si)” corresponde às fórmulas de “pedido de desculpa”. Os dois informantes referidos, transferiram o Chinês para o PE.

5,56%), título profissional + nome próprio (três/ 16,67%), título acadêmico + nome completo ((um/ 5,56%) e, a FT de nível de cortesia ainda mais alto – senhora + título profissional (um/ 5,56%), ainda um informante (5,56%) utilizou apenas a FT verbal sem FT nominal ou pronominal. É de destacar que dois informantes (11,11%) optaram pela FT “você” – tratamento “igualitário ou de superior para inferior” (Cunha & Cintra, 2014, p .372), que não é aceitável nesta situação. Um informante (5,56%) apresentou a inadequação de utilização da FT “Senhora + Nome apelido” por não saber que não é cortês tratar um indivíduo de sexo feminino deste modo, mesmo que seja precedido por “senhora”. De todas as respostas a esta pergunta, apenas duas não apresentaram problemas de CL nem desvios linguísticos.

O item 15 é **“Você e o Carlos Amaro são dois pintores, um dia o Carlos Amaro elogia a sua pintura: “Que maravilha, pinta tão bem!”, o que lhe responderia?”**²⁰⁹. Esta pergunta permite-nos conhecer as respostas ao elogio que nossos informantes apresentaram. Dada a importância de todos os pormenores incluídos nas respostas a esta pergunta, conservámos as respostas completas sem cortar nenhuma parte ao definir as unidades de registo. Agrupámos os dados na Grelha 8:

²⁰⁹ As respostas originais estão apresentadas em Apêndice 2.7.

Categoria (número de informantes)		Unidades de registo (número de informantes)
a) Agradecer o elogio (5)		- Obrigado (a). (2) - Muito obrigado (a)! (2) - Muito obrigada pela sua avaliação, senhor Amaro. (1)
b) Agradecer o elogio + retribuir o louvor ao destinatário (5)		- Que delícia, muito obrigada querido! Sinto-me muito feliz! Adoro a tua pintura também! (1) - Muito obrigada, acho que a tua pintura também é maravilhosa! (1) - Obrigadíssimo pelo seu estímulo, o senhor também é um pintor bom! (1) - Muito obrigado pelo seu elogio, no entanto, para mim, as suas pinturas são excelentes. (1) - Muito obrigada! A sua pintura também é muito boa! (1)
c) Agradecer o elogio + “ser modesto” (6)	1. baixar o louvor de si próprio e elevar o do destinatário (4)	- Muito obrigado, senhor Carlos, as tuas pinturas também são muito boas, ainda preciso de aprender muitas coisas consigo. (1) - Obrigadíssima, graças ao seu elogio, e vou aprender mais consigo. (1) - Muito obrigada, mas a sua pintura é mais excelente do que esta. (1) - Muito obrigada! Mas na minha opinião, gosto mais da sua pintura, tanto...tanto... Eu não consigo pintar assim. Admiro muito. (1)
	2. negar o elogio e mostrar a modéstia (2)	- Muito obrigada. Tenho muitas limitações. Ainda preciso de me esforçar. (1) – negação indireta - Obrigado. Não, não..., a pintura é só assim-assim. (1) – negação direta
d) Aceitar e concordar com a avaliação (2)		- Muito obrigada, o seu gosto é muito bom! (1) - Que honra, recebo tua admiração. Tens um bom gosto! (1)

Grelha 8- Grelha de categorização das respostas à pergunta 15 - *Você e o Carlos Amaro são dois pintores, um dia o Carlos Amaro elogia a sua pintura: “Que maravilha, pinta tão bem!”, o que lhe responderia?*

Na CL em PE, ao receber um elogio, apresentar simplesmente o agradecimento é uma forma aceitável – dizer *obrigado(a)/ muito obrigado (a) (por...)* - ou acompanhando com palavras como “fico contente/ feliz com o elogio” que reforça a delicadeza. Na CL em Chinês, não é comum apenas dar uma resposta “谢谢 (xiè xiè)²¹⁰” sem mostrar o prazer de receber o elogio, porque é considerado como uma reação indiferente ou até pode ser comportamento vaidoso em certas situações. Por esta razão, dos dezoito informantes de

²¹⁰ Obrigado (a).

LMC, apenas cinco (27,78%) optaram por responder de forma simples *obrigado(a)/ muito obrigado (a) (por...)*.

Tanto na cultura portuguesa como na cultura chinesa, o nível de cortesia de agradecimento ao elogio pode ser aumentado com uma retribuição de louvor ao destinatário. Cinco informantes (27,78%) retribuíram louvor ao destinatário- também é um pintor - para manifestar a cortesia (categoria b). Como já explicitado, os chineses são generosos em fazer elogios e encorajamentos.

Devido à influência da LM, ou mais precisamente, à cortesia de “ser modesto”, quatro informantes (22,22%) colocaram-se num estatuto inferior ao destinatário quando lhe retribuíam o elogio (categoria c1), por exemplo, é necessário “aprender consigo”, a pintura do destinatário é “mais excelente”²¹¹ e “não consigo pintar assim”. Este tipo de retribuição é considerado como uma forma de “modéstia” na cultura chinesa, ao passo que em PE este tipo de resposta pode transmitir uma ideia competitiva em vez de um elogio sincero. Ainda sobressaem os dois (11,11%) informantes que rejeitaram o elogio (categoria c2), como assinalámos na divisão da grelha, um de forma indireta - “Tenho muitas limitações. Ainda preciso de me esforçar” e outro de forma direta - “Não, não..., a pintura é só assim-assim”. O facto deve-se ao hábito de “negar” o elogio na “cortesia de modéstia”. Não obstante, este costume de “modéstia” na cultura chinesa não corresponde às regras de CL em PE, no qual não se recusam geralmente os elogios.

Quanto à última categoria, dois (11,11%) informantes, após o agradecimento ou a manifestação de agrado, deram o seu acordo com a valorização apresentada pelo destinatário por manifestar que este tem bom gosto para apreciar as pinturas. Esta maneira não é recomendável tanto na CL em PE como em Chinês por se aproximar de um autoelogio e de vaidade da parte do locutor.

A grande maioria dos informantes (88,89%) evitou utilizar FT nominal ou pronominal, adotando a FT verbal para o destinatário “Carlos Amaro”. Nesta situação não se especificaram a relação, a distância social e a diferença etária entre os interlocutores.

²¹¹ Palavras utilizadas pelo informante, mesmo que não sejam uma expressão correta, apresentamos a forma original para manter a autenticidade.

Assim sendo, o tratamento verbal na 2ª pessoa singular e na 3ª pessoa singular são ambos aceitáveis. Dos dezoito informantes, um informante utilizou adequadamente a FT “Senhor + Nome apelido”. É de referir que nesta pergunta, apenas um informante apresentou uma inadequação de utilização da FT “senhor Carlos” – Senhor + Nome Próprio.

A análise dos resultados das respostas à pergunta 15 permite-nos concluir que quase metade dos informantes apresentou inadequações de CL neste caso concreto de resposta ao elogio. Os desvios linguísticos nas repostas a esta pergunta não foram tão abundantes como nas outras perguntas, pelo facto de as estruturas frásicas serem mais simples e as palavras utilizadas serem mais comuns – palavras dominadas desde o primeiro ano de Licenciatura.

É de referir que reparámos num tipo de cortesia especialmente marcado por alguns alunos (um aluno na resposta à pergunta 12 a dois alunos nas respostas à pergunta 12 b) que consistia em “sorriso (e um olhar)”, isto é, uma cortesia não verbal, mas gestual por expressão facial. Mesmo que o nosso estudo se refira especificamente a CL, não negamos a função das formas de cortesia gestual. Indubitavelmente, uma combinação da cortesia gestual adequada é sempre aconselhável, porque pode mostrar a simpatia, a educação e o respeito, também permite reforçar o efeito da CL. Quando não se sabe como realizar a cortesia por meio linguístico, a cortesia gestual pode funcionar como uma compensação. No entanto, não se pode contar apenas com este meio para eliminar a descortesia. Portanto, por um lado, é de louvar que estes alunos tenham tido sensibilidade para usar a cortesia gestual na produção dos enunciados. Por outro lado, alguns informantes caíram nas “armadilhas” na pergunta do item 5. – escolheram as opções menos delicadas mas marcadas entre parênteses “Com um sorriso” por considerarem que a cortesia gestual pode substituir a CL²¹². Portanto, defendemos que, por um lado, se preste atenção à cortesia gestual, e por outro, se tenha consciência da importância e da imprescindibilidade da CL.

²¹² O facto é causado pela transferência negativa da LM, vê-se na análise dos dados desta pergunta anteriormente apresentada.

4.1.4. Síntese dos resultados do questionário de diagnóstico

Na análise dos resultados, não se encontrou correspondência entre a competência de CL e a quantidade de línguas dominadas além do PE (LE ou dialeto chinês). Acreditamos que na aquisição das formas de CL em PE os informantes teriam beneficiado da(s) outra(s) línguas(s) dominada(s), no caso de terem conhecimentos e consciência da CL na(s) mesma(s) língua(s).

De forma geral, os informantes apresentaram melhores resultados em reconhecimento do que em produção das CL em PE. Mostraram mais sensibilidade para as formas de cortesia negativa para atenuar os atos de fala não corteses, tendo prestado, no entanto, pouca atenção aos meios de cortesia positiva.

Além disso, tiveram sucesso no reconhecimento e na produção de formas de CL convergentes entre a CL em PE e em Chinês – transferência positiva da LM, enquanto as divergências causaram inadequações e confusões nas respostas – transferência negativa da LM.

A análise dos resultados do questionário de diagnóstico permite-nos constatar que os informantes apresentaram menos dificuldades nos seguintes aspetos:

- Processo de indireção: têm conhecimento que os atos linguísticos indiretos, ou seja, o processo de indireção é uma CL importante para fazer pedidos de forma mais delicada. Possuem sensibilidade no uso de expressões mais suaves para ideias desagradáveis (contudo ainda possuem conhecimentos insuficientes sobre alguns eufemismos em PE). A maioria deles realiza indireção das perguntas indiscretas e alguns informantes produziram estratégias não abordadas (por exemplo, destacar a tentativa de cooperação ao manifestar o desacordo/ a crítica e “desviar” uma pergunta indiscreta).
- (Re)Conhecem que o Pretérito Imperfeito e o Condicional podem exprimir cortesia.
- Dominam a cortesia de minimização de oferta.
- Geralmente, conseguem recusar de forma delicada e adequada um convite pela indisponibilidade do próprio.
- A maioria dos aprendentes tem a noção da cortesia de atenuação do desacordo.

Por outro lado, encontrámos os seguintes problemas:

- Pouca sensibilidade à importância do domínio da CL em PE;
- Sensibilidade diminuta para as estratégias de cortesia positiva, ou melhor dizendo, para os meios de realização ou de reforço de AVF, por exemplo, manifestação/ reforço de acordo, interesse e de cooperação;
- Conhecimento da função modal na CL dos tempos como o Pretérito Imperfeito e o Condicional, mas pouca sensibilidade para a sua indispensabilidade de utilização num ato de fala delicado em muitas situações, nomeadamente ao fazer pedidos, por exemplo, desconhecimento da descortesia de “Quero um café”;
- Uso inapropriada do Imperativo/ Presente do Conjuntivo – problema apresentado por grande quantidade dos alunos;
- Falhas ao atenuar a força ilocutória das injunções – sem transformação dos atos diretos em atos indiretos.
- Fórmula de cortesia: a) conhecimento insuficiente sobre em que situação se deve utilizar “com licença” (Quando é necessário e quando é adequado); b) Quando, como e com quem se usa “se faz favor, por favor, obrigado” (têm sensibilidade para a utilização nas situações formais mas não costumam utilizar nas situações informais e com os conhecidos e próximos); c) lacunas em formas de cortesia utilizadas em comunicação formal ou oficial – fórmulas de cortesia específicas para fazer apresentação de alguém, iniciar uma atividade formal e fórmulas de cortesia frequentemente utilizadas nas correspondências formais e oficiais;
- FTs: a) Uso preferido das FT verbais (porque é mais fácil e mais seguro), mas pouco conhecimento sobre as diferenças de formalidade de situação e de relação interpessoal entre diferentes FTs nominais e pronominais - o que leva os aprendentes a escolher FTs inadequadas; b) mistura de FTs de diferentes níveis de distância e de formalidade; c) algum desconhecimento em tabus de utilização de FT – por exemplo, inadequação de “Senhora + Nome”, tratar uma mulher só pelo apelido, nome próprio ou apelido depois de “Senhor Embaixador”...
- Conhecimento incompleto para a análise dos fatores decisivos na utilização adequada das estratégias de CL e das FTs.
- Confusão na equivalência entre o nível de cortesia e o nível de adequação da linguagem.

- Desconhecimento da distinção entre a linguagem formal e a linguagem informal em termos de CL, por exemplo, “Tchau” vs. “Adeus”, “Temos muito prazer de convidar a vossa excelência” vs. “Queria convidá-lo” ...
- Limitação linguística na realização de CL, mesmo com tendência para manifestação delicada - produção de desvios linguísticos e utilização de expressões criadas por si próprio que na realidade não se usam em PE -, isto é, as limitações a nível da Competência Linguística impedem a CS.
- Estratégias adotadas não (suficientemente) eficazes, mesmo que tenham pretensão de atenuação da descortesia.
- Sensibilidade para atenuar o desacordo/ afirmação absoluta na comunicação com uma pessoa de hierarquia e importância mais altas, mas pouco cuidado no âmbito de comentários negativos/ críticas a uma pessoa de hierarquia mais baixa. Carência de recurso a estratégias de diminutivos, expressões com ideia de diminuição, expressões com valor de incerteza, expressões de impessoalidade, marcadores de opinião entre outros meios atenuadores eficazes para esta situação - presume-se que os alunos possam não saber as funções das mesmas pelo conhecimento parcial em termos das formas de CL em PE.
- Comportamentos muito influenciados pela cultura chinesa nas respostas às perguntas em que a CL é divergente da CL em Chinês - aceitação e recusa de oferta e de elogio (a cortesia de modéstia).

4.2. Fase exploratória – Resultados das entrevistas

Tendo como objetivo explorar e aprofundar os dados recolhidos através do questionário de diagnóstico anterior, e de acordo com os resultados do mesmo, seleccionámos quatro informantes para entrevistar – dois com melhor domínio das formas de CL em PE (A e B) e outros dois (C e D) com relativamente mais dificuldades. Esta seleção deveu-se ao facto de estes representarem dois polos opostos: os dois alunos com melhores comportamentos no Questionário 1 são representativos para esclarecer possíveis causas do sucesso de CL em PE e dos esforços realizados e de que forma os alunos de LMC podem

melhorar esta competência²¹³, enquanto os dois que apresentaram mais problemas podem dar-nos conta das causas subjacentes às limitações dos alunos de LMC neste sentido. Assim sendo, estes sujeitos selecionados possibilitar-nos-iam informações complementares, ricas e significativas.

De acordo com a negociação feita com os sujeitos a entrevistar, sobre o horário e o local, as quatro entrevistas foram realizadas no dia 16 de fevereiro de 2018 (um, no laboratório – O Laboratório de Investigação em Educação em Português do Departamento de Educação e Psicologia da UA) e no dia 24 de fevereiro de 2018 (três, numa sala de estudo em grupo da biblioteca da UA), tendo cada uma uma duração de cerca de 30-45 minutos. Tendo em conta o facto de que os entrevistados podiam ter menos à vontade e liberdade ao falar em Português, e para não perdermos informações importantes, as entrevistas foram realizadas em Chinês – LM dos entrevistados. No local onde decorreu cada uma das entrevistas não houve a presença de terceiras pessoas.

As entrevistas foram guiadas pelo procedimento pré-definido no nosso Guião de Entrevista²¹⁴.

Ao começar cada entrevista, agradecemos primeiro a disponibilidade do/a entrevistado (a)²¹⁵, a quem comunicámos também a utilização da gravação e o anonimato nos dados e explicámos os objetivos e o procedimento da entrevista. Destacámos a importância da colaboração do entrevistado, a quem permitimos falar livremente do que fosse relacionado com as perguntas levantadas. Durante as entrevistas, anotámos no papel de Guião da Entrevista alguns comportamentos e reações dos entrevistados que também podiam ser contribuições importantes para a nossa análise posterior, por exemplo, riso, surpresa, hesitação, entre outros.

²¹³ Mesmo que também apresentassem certos problemas.

²¹⁴ Apêndice III.

²¹⁵ Mesmo que haja entrevistados e entrevistadas, daqui para frente, ao mencionar qualquer um(a) deles, usamos uniformemente o termo “entrevistado” com o fim de proteger a anonimato e também para que não sejam prejudicados com o esclarecimento de classificação de “melhor” ou de “mais fraco/a”.

As entrevistas foram transcritas (não só as conversas, mas também as anotações de comportamentos e reações dos entrevistados) em Chinês²¹⁶ e as transcrições em Chinês foram posteriormente traduzidas para Português²¹⁷. Antes da análise e da interpretação dos dados, devolvemos cada transcrição tanto em Chinês como em Português ao entrevistado para a sua validação.

Primeiro, para entender as causas das dificuldades apresentadas pelos entrevistados na sua resposta ao questionário anterior, indicámos-lhes as inadequações encontradas e pedimos-lhes para explicar primeiro o motivo de cada uma e tentar informar-nos sobre as causas gerais das dificuldades e dos problemas.

Sintetizando as informações oferecidas pelos entrevistados, apresentamos **as principais causas das suas respostas inadequadas e as dificuldades na aquisição dos conhecimentos e da competência de CL em PE** na Grelha de análise 9:

Limitações subjetivas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>não ouvi</i> (algumas expressões no vídeo da primeira pergunta) • falta de atenção e cuidado • entendimento inadequado do uso do Imperativo/ do Presente do Conjuntivo com valor imperativo • confusão ou lacuna nos conhecimentos • falta de sensibilidade no uso de algumas formas de CL na LM que determina a falta de sensibilidade no uso das mesmas em PE • a aprendizagem e o uso da língua limitam-se a “falar corretamente” sem ter em conta falar de forma adequada e delicada
Constrangimentos objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • insuficiência de conhecimento de CL pela falta de sistematização e destaque no ensino • carência de livros e materiais específicos
Transferência negativa da LM	<ul style="list-style-type: none"> • recurso a expressões faciais e entoação mais frequentemente do que a formas linguísticas

²¹⁶ Vê-se em Apêndice 4.1.

²¹⁷ Vê-se em Apêndice 4.2.

(linguística e sociocultural)	<ul style="list-style-type: none"> • processo de tradução • hábitos de formas de CL em LM • falta de hábito de utilizar “por favor” / “se faz favor” e de atenuar o ato direto com pessoa de hierarquia social inferior ou de relação muito próxima • divergências socioculturais entre o PE e LM – importância de hierarquia, a cortesia de “recusa” ...
Falta de experiência de prática de língua	<ul style="list-style-type: none"> • carência de experiência em comunicações formais e de escrita oficial • input insuficiente (o grupo das pessoas em contacto é limitado a apenas amigos da mesma idade)
Outros	<ul style="list-style-type: none"> • algumas expressões de cortesia foram consideradas como apenas expressões banais

Grelha 9-Grelha de categorização dos dados das entrevistas - causas de dificuldades apresentadas no questionário

No que diz respeito às justificações dos motivos de cada inadequação de resposta dos entrevistados, vale a pena referirmos alguns pormenores dos comportamentos deles. Alguns entrevistados apresentaram hesitações ou entoação interrogativa de incerteza ao julgarem algumas formas de expressões adequadas/inadequadas pela incerteza e desconhecimento das regras. Além disso, a entoação e o movimento facial de surpresa também comprovaram que, durante muito tempo, alguns dos nossos informantes estavam a falar intuitivamente o Português de forma inadequada. Ainda um pormenor interessante consiste em que um entrevistado ao referir a cortesia de “recusar antes de aceitar” dos chineses, riu por também achar este hábito cultural chinês muito peculiar – mesmo referindo-se ao seu próprio povo.

Pelas explicações de três entrevistados (A, C e D), algumas expressões no vídeo referentes à primeira pergunta (nomeadamente a expressão “gostava de” – cujo locutor omitiu a primeira sílaba) do questionário não foram reconhecidas porque não foram ouvidas (claramente). Este motivo deve-se mais a uma certa falta de Competência Linguística (compreensão oral) do que propriamente de CL.

A falta de atenção e de cuidado²¹⁸, ou melhor dizendo, a pouca sensibilidade para a necessidade do uso das formas de CL e da análise dos fatores decisivos é um problema comum aos informantes (A, B, C e D). Além disso, o mal-entendido do valor do Imperativo foi revelado como o motivo das inadequações do seu uso por alguns entrevistados (A, B e D). Todos os entrevistados evidenciaram no decorrer da conversa as suas limitações ou lacunas nos conhecimentos sobre formas de CL em PE, nomeadamente os concernentes às regras de escolha adequada de FTs e as fórmulas de cortesia utilizadas em situações formais e de escrita oficial. O entrevistado A ainda indicou que a falta de sensibilidade para a utilização de algumas expressões de CL em PE foi determinada pelo facto de ser também inconsciente na utilização das mesmas na sua LM – Chinês.

O entrevistado D - um dos informantes com mais dificuldades - indicou o facto de a sua aprendizagem e o seu uso de LP se limitarem a falar corretamente gramaticalmente (Lin, Pereira & Ançã, 2017), ou até apenas “conseguir comunicar”, por causa da “desnecessidade”²¹⁹. Ainda é de referir que, segundo os entrevistados (A, B, C e D), no ensino de PLE (dos nossos informantes), as formas de CL em PE são pouco estudadas e destacadas, não havendo sistematização dos conhecimentos nem das regras de CL. Este facto também pode ser uma das causas principais da pouca relevância atribuída às formas de CL em PE por muitos alunos de LMC na sua aprendizagem e no seu uso do Português. Por um lado, compreendemos que para alunos de LMC é fundamental dominar bem as regras gramaticais e possuir um vocabulário rico em Português – no fundo, ter boa Competência Linguística - para conseguir comunicar nesta língua. Por outro lado, saber comunicar de forma adequada e delicada – CS - pode e deve ser desenvolvida ao mesmo tempo que a Competência Linguística, porque ambas as competências não são inconciliáveis no ensino e

²¹⁸ O entrevistado A utilizou entoação de ênfase a este propósito ao referir todas as causas dos seus problemas e dificuldades apresentados no questionário.

²¹⁹ No dizer do entrevistado D:

“basta manifestar as ideias principais” [Tradução nossa] ;

“importo-me mais com a apresentação clara das ideias principais que quero transmitir” [Tradução nossa] ;

“o objetivo principal (da aprendizagem) é comunicar sem dificuldades” [Tradução nossa] ;

Ao responder à pergunta “No processo de aprendizagem de Português, que condições favoráveis e constrangimentos encontrou para a sua aquisição da competência de CL em PE?”, o entrevistado B também referiu que pela limitação do tempo e o conteúdo imenso da Licenciatura o foco da aprendizagem deles era dominar bem as regras gramaticais e o vocabulário para conseguirem falar corretamente.

na aprendizagem, pelo contrário, são complementares (Carreira, 2001; Fávero & Andrade, 2015; Haverkate, 1994; Landone, 2009; Sousa, 2010).

Os entrevistados A e B também manifestaram que as suas dificuldades de reconhecimento e de utilização de algumas formas de CL em PE se deviam à carência de livros e materiais adequados²²⁰. Para os alunos mais conscientes da importância das formas de CL em PE, livros e materiais específicos poderiam ajudar a alargar e aprofundar os conhecimentos, melhorando a sua competência de CL. Quanto aos alunos de LMC que raramente prestam atenção às formas de CL, precisam de ser, primeiramente, consciencializados para a importância da utilização das mesmas na comunicação, para que, seguidamente, possam estudar com afinco as regras apresentadas em livros e materiais didáticos. Acreditamos que no ensino de PLE, não é preciso, nem é possível, os professores ensinarem todas as formas de CL, mas pelo menos é indispensável dar aos alunos um ponto de “partida” – sensibilização para a importância. Podemos observar a seguinte resposta do entrevistado D à nossa pergunta “E se existissem (livros e materiais específicos de formas de CL em PE), leria?”:

Se fosse antes, não leria. Mas depois de responder a este questionário e falar consigo, acho que é imprescindível estudá-los, nomeadamente tendo em consideração que depois no trabalho é preciso ter muito cuidado com a adequação e a cortesia na comunicação. Neste caso, leria absolutamente se existissem, mesmo se fosse um pequeno manual, seria muito bom ficar com ele e andar com ele por todo o lado para o ler de vez em quando.²²¹

Este informante (D) foi um dos dois que apresentaram mais dificuldades no reconhecimento e na produção das formas de CL em PE no questionário. Depois da indicação das suas inadequações apresentadas no questionário e uma entrevista, apercebeu-se da importância da competência de CL em PE e manifestou interesse em estudar este assunto. Podemos constatar que a sensibilização, a chamada de atenção e uma incorporação

²²⁰ Tal facto também foi referido por outros dois informantes (C e D) na resposta a outra pergunta posterior como uma das condições desfavoráveis para a sua aquisição da competência de CL em PE.

²²¹ [Tradução nossa]

metódica e prolongada no ensino de Português serão significativos para melhorar a competência de CL em PE. A manifestação de interesse deste entrevistado (D) também veio dar consistência à necessidade de desenvolver uma intervenção didática.

Além disso, as informações oferecidas (implícida ou explicitamente) pelos entrevistados permitiram-nos ratificar uma probabilidade várias vezes referida aquando da análise dos dados do questionário – uma causa relevante dos problemas de CL dos alunos consistia na transferência negativa da sua LM²²².

Outra conjectura aquando da análise do questionário foi autenticada pela conformidade com os dados das entrevistas, a qual consistia em *input* e de *output* da LP insuficientes, ou melhor dizendo, pouco contacto com situações formais e de escrita oficial e com pessoas além de amigos da mesma idade²²³ - facto referido pelos entrevistados A, B, C e D. Visto que a CL é uma questão de “uso da língua”, o ensino, a aprendizagem, livros e materiais não possibilitarão a CS em termos de CL sem a prática da língua nos contextos reais. Neste caso, afirmamos que para melhorar a competência de CL em PE dos alunos de LMC, uma das tarefas mais importantes da nossa intervenção, e também, do ensino do Português a alunos de LMC consiste em lhes oferecer diversas oportunidades de prática do PE.

Ainda é de explicar que, segundo os informantes A, B e C, algumas expressões de cortesia (nas primeiras duas perguntas do questionário) não foram reconhecidas por terem sido consideradas como apenas expressões “banais”, isto é, saudações, despedidas e manifestação de “concordância” ou de “cooperação”. É compreensível que as fórmulas de cumprimentos e de despedidas sejam consideradas pelos informantes como expressões não específicas, mesmo que teoricamente façam parte do sistema de CL. Tais expressões estão sempre presentes em situações de comunicação (em PE). Diversamente, as expressões que

²²² Maior recurso a expressões faciais e entoação do que a formas linguísticas (entrevistados A, C e D), recurso ao processo de tradução (na manifestação de CL) (A e C), influência de formas de manifestação em LM (B, C, D), falta de sensibilidade para utilizar “por favor” / “se faz favor” e e para atenuar ato direto com pessoa inferior em hierarquia social ou de relação muito próxima (A, B e D).... Essas informações retiradas das entrevistas coincidiram com os resultados do questionário, isto é, a validação dos resultados da fase de diagnóstico.

²²³ Para os entrevistados B e D, com os amigos da mesma idade não costumam, nem precisam de utilizar muitas formas de CL em PE, por isso, não aprenderam as regras relativas a esse domínio nem tiveram experiência no uso das mesmas com este grupo de pessoas com quem contactaram.

manifestam “concordância” ou “cooperação”, ou melhor dizendo, expressões com valor de AVF, a sua importância de utilização é frequentemente ignorada pelo facto de ser consideradas apenas “banais”. Assim sendo, a consciencialização para a importância de usar expressões com valor de AVF será também uma parte integrante indispensável da nossa intervenção posterior.

Os entrevistados também foram solicitados a indicar **o que é que tem feito para melhorar a sua competência de CL em PE.**

O entrevistado com melhor domínio das formas de CL em PE (entrevistado B) explicou que o seu hábito em ter cuidado com as formas de CL em LM permitia-lhe a mesma sensibilidade para o PE, isto é, a transferência positiva da LM alertava-o para a LP. Uma similaridade entre os dois entrevistados (A e B) que apresentaram melhor domínio das formas de CL em PE no questionário consistiu em prestar atenção às expressões de cortesia encontradas na comunicação com os nativos (portugueses) e memorizá-las, isto é, inserir-se na comunicação da língua alva, absorver e apropriar-se ativamente dessas expressões. Um deles (entrevistado B) ainda esclareceu que depois de memorizar as expressões delicadas encontradas, tenta usá-las na prática. Além disso, ver filmes portugueses – contactar com materiais autênticos também foi referido por um deles (entrevistado A) como um fator favorável para melhorar a sua competência de CL em PE. Essas iniciativas e esforços contribuíram para o melhor desempenho dos dois informantes cujo nível em CL foi superior aos dos outros dois entrevistados. Estes com mais dificuldades (C e D), deram-nos as seguintes respostas “Sinceramente, não acumulei ou estudei intencionalmente (conhecimentos de CL em PE), ...” (entrevistado C)²²⁴ e “Quase não fiz nada, porque quase nunca prestei atenção a isso (as formas de CL).” (entrevistado D)

²²⁴ Este entrevistado C apresentou relativamente melhor competência de CL em PE do que o entrevistado D tanto na parte de teste de reconhecimento como na parte de teste de produção do questionário, disse o entrevistado C: “na comunicação com os outros, tento usar a forma mais delicada possível para evitar ofendê-los” [Tradução nossa] . Este hábito de usar formas de expressão do nível mais alto de cortesia, por um lado, pode causar cortesia inadequada por ser “demasiada e estranha” [Tradução nossa] ; por outro lado, também determinou o resultado de menos problemas do que o entrevistado D que “nunca prestou atenção às formas de CL” [Tradução nossa] .

De seguida, pedimos a cada entrevistado para especificar **as principais condições favoráveis e os constrangimentos para a sua aquisição da competência de CL em PE**. Com esta pergunta, pretendíamos não só explorar o conhecimento sobre as possíveis causas das dificuldades apresentadas pelos nossos informantes, mas também entender que condições podem ser profícuas para o ensino e para a aprendizagem de Português a alunos de LMC.

condições favoráveis	condições desfavoráveis
o melhor ambiente linguístico (imersão em LP) em Portugal (em comparação com a China)	falta de incorporação, destaque e sistematização dos conhecimentos adequados no ensino de PE na China
mais oportunidades de comunicar com os nativos em Portugal (do que na China)	carência de livros e materiais adequados
a riqueza do recurso a filmes portugueses	oportunidades de prática de língua insuficientes, o grupo das pessoas em contacto limitado (apenas amigos da mesma idade), carência de oportunidades de comunicar em situações formais.
	limitação do tempo e conteúdo intenso de aprendizagem de PLE

Grelha 10-Grelha de categorização dos dados das entrevistas - condições favoráveis e constrangimentos para a aquisição da competência de CL em PE dos informantes

No que concerne às condições que ajudam na aquisição da competência de CL em PE, três entrevistados (A, B e C) acham benéfico viver e estudar em Portugal porque lhes permite uma imersão linguística, sendo um ambiente propício para a aprendizagem de PE, com mais oportunidades de comunicar com os nativos em comparação com a China. Contudo, ao valorizar esta condição favorável, um deles (entrevistado C)²²⁵ confessou que

²²⁵ Que apresentou mais dificuldades no questionário

não aproveitava muito bem esta condição porque quase não tinha amigos portugueses e ficava sempre com os colegas chineses. Ainda um entrevistado (A) que apresentou melhor competência de CL em PE no questionário considera que a riqueza do recurso a filmes portugueses em Portugal é uma condição proveitosa para promover a sua competência de CL. Assim sendo, podemos constatar que o ambiente de língua alvo que permite *input* adequado e situações reais do uso da língua, bem como materiais autênticos são eficazes e importantes para a aquisição da competência de CL em PE dos alunos de LMC. Por outro lado, o ensino de PLE, ao possibilitar aos alunos de LMC condições favoráveis como essas, estimula as suas iniciativas.

No que diz respeito às condições desfavoráveis, muitos constrangimentos foram revelados, mais uma vez, na entrevista, depois de terem sido referidos na explicação de alguns entrevistados sobre as dificuldades e problemas apresentados no questionário, nomeadamente a falta de incorporação, destaque e sistematização dos reconhecimentos adequados²²⁶ no ensino e a carência de livros e materiais adequados foram de novo salientadas por todos os entrevistados nesta pergunta²²⁷.

Além disso, mesmo que viver e estudar em Portugal possibilite aos alunos de LMC melhor ambiente linguístico e situações de comunicação mais diversificadas com os nativos em relação à China, um entrevistado (B) considera que as oportunidades de prática de língua ainda são insuficientes. Esta “insuficiência” de prática de língua está principalmente associada a comunicações formais²²⁸; de facto, os nossos informantes não têm muito acesso à linguagem formal e, conseqüentemente, formas de CL em PE, com nível alto de formalidade e de delicadeza. No entanto, este tipo de formas de CL será utilizado no trabalho futuro deles – reuniões, negociações, convites, conferências, entre outros. Tanto essa falta de oportunidades, como a falta de experiência referida na última pergunta sobre as situações mais formais; bem como a limitação do grupo a contactos com apenas amigos de mesma

²²⁶ São dispersos e desconexos, segundo os entrevistados B e C.

²²⁷ “Uma razão que poderá ajudar e explicar a falta de interesse pelos aspetos pragmáticos e de cortesia no ensino-aprendizagem de PLE/PL2 é o facto de praticamente não existirem materiais didáticos que os contemplem” (Sousa, 2010, p.62).

²²⁸ Constrangimento mencionado com alta frequência nas entrevistas

idade, assentam em motivos subjetivos (timidez, passividade²²⁹, preferência de ficar sozinho ou apenas com colegas e amigos chineses²³⁰...) e motivos objetivos (não tem oportunidades de trabalho ou acesso a situações formais..., segundo os entrevistados A, B, C e D).

Outro constrangimento está associado ao facto de terem tempo limitado, mas grande quantidade de conteúdos a aprender. A Licenciatura em PLE na China é de duração de apenas quatro anos, os alunos entram na universidade sem terem nenhuns conhecimentos de LP. Nos primeiros dois anos do curso, os alunos precisam de estudar todas as regras gramaticais e aprender um extenso vocabulário²³¹, como descrito por um entrevistado (B), durante esses dois anos, tentam ao máximo construir uma boa base linguística para conseguir “falar corretamente” e é difícil, nesta fase preliminar, poder já “falar adequadamente e delicadamente”, ou seja, saber usar fórmulas de CL em LP (dificuldades que se colocam tanto para a aprendizagem como para o ensino, segundo o mesmo entrevistado). Este entendimento pode ser um equívoco de muitos alunos e professores de PLE na China. Como defendemos anteriormente, a Competência Linguística e a CS não são inconciliáveis no ensino e na aprendizagem de uma língua. É evidente, no entanto, que é necessário ter uma boa base linguística para passar a questões mais subtis como sejam as questões relacionadas com a CL. No entanto, este facto não pode ser um pretexto para as questões de CL não constarem nos programas de PLE. A importância de um bom domínio das formas de delicadeza é óbvia no sucesso das conversações e nos contactos em geral. Por isso, é fundamental incorporá-las logo que possível como conteúdo a ensinar e a aprender.

Também foi perguntada a cada entrevistado a sua opinião sobre a incorporação da CL no ensino de PLE.

Todos os entrevistados afirmaram a necessidade e a importância da incorporação da CL no ensino de PLE. Um entrevistado (A)²³² manifestou que sem ter feito o questionário e realizado esta entrevista não saberia que tinha tantos problemas em termos de CL em PE,

²²⁹ As características de serem passivos, tímidos e pouco intervenientes foram indicadas por Gaião (2014), Lin (2015), Mai (2006) e Pissarra (2014) como um grande problema na aquisição da LP de alunos chineses.

²³⁰ Por exemplo, o entrevistado C.

²³¹ Logo no início do terceiro ano, os nossos informantes vêm viver e estudar em Portugal.

²³² Este entrevistado apresentou um olhar de firmeza e acenou que sim com a cabeça para manifestar a sua concordância com a incorporação da CL no ensino de PLE.

nem saberia que as formas de CL em Português eram tão importantes, ou melhor dizendo, na realidade nem sequer se tinha apercebido da sua existência. Outro entrevistado (D) que antes tinha achado desnecessário ter cuidado com as formas de CL e se tinha preocupado apenas com a ideia principal ser entendida, no fim da entrevista, ficou atento e incomodado com a possibilidade de não ter competência suficiente em CL em PE para um trabalho futuro.

Na opinião dos quatro entrevistados, as formas de CL em PE devem ser introduzidas e destacadas no ensino de PLE. Dois entrevistados (A e B) consideraram aconselhável que desde a fase elementar do ensino as regras das formas CL em LP fossem introduzidas para que os alunos se comesçassem a sensibilizar e a habituar à sua utilização, de forma a que eles próprios se empenhassem no seu estudo. Esses dois entrevistados que demonstraram uma melhor competência de CL em PE no questionário, nesta pergunta apresentaram mais interesse em ter contacto o mais cedo possível com as fórmulas de CL.

O entrevistado B ainda expressou o seu desejo de que as regras gramaticais relacionadas com a CL em PE (nomeadamente o Imperativo) fossem ensinadas explicitamente, dando mais destaque às formas adequadas de utilização das mesmas e acautelando possíveis inadequações socioculturais causadas.

Todos os entrevistados manifestaram a sua opinião sobre a necessidade da sistematização dos conhecimentos das formas de CL em PE no ensino de PLE – o entrevistado A não indicou a preferência pela fase (inicial, intermédia...) de introdução da temática, mas é de opinião que deva haver uma disciplina ou pelo menos algumas aulas específicas nesse sentido; o entrevistado B julga mais razoável introduzir-se esta sistematização no terceiro ou no quarto ano da Licenciatura (sem evidenciar se é preciso uma disciplina específica); o entrevistado D preferia uma disciplina opcional no ensino de PLE em Portugal ou algumas aulas específicas no quarto ano do ensino de PLE na China (antes de começarem a trabalhar); o entrevistado C considera desnecessária uma disciplina específica, mas salientou a necessidade e a importância das regras e formas de CL em todas as aulas de PLE, com sistematização dos conhecimentos e uma hierarquização das dificuldades.

Nesta pergunta, a necessidade de materiais específicos de CL em PE foi referida mais uma vez pelo entrevistado C.

Concordamos com as afirmações da necessidade de mais destaque e da introdução das formas de CL no ensino de Português a alunos de LMC. Defendemos que os alunos devem ser consciencializados desde o primeiro ano para a formação de um modo de falar/escrever adequado e delicado. A sistematização dos conhecimentos pode ser introduzida quando necessária sem se limitar a uma determinada fase (desde que os alunos tenham uma Competência Linguística adequada) e convém até que acompanhe todo o ensino até ao fim da Licenciatura. Como descrito por Sousa (2010, p. 63), o estudo das formas de CL não “deve ser adiado apenas para os níveis avançados de aprendizagem”, esta competência deve ser trabalhada “de forma contínua, ao longo dos diversos níveis de aprendizagem, pois só assim os aprendentes poderão alcançar o domínio que lhes permitirá comunicar de forma cada vez mais adequada e eficiente.” Ao mesmo tempo, também concordamos que antes de os alunos saírem da universidade e começarem a trabalhar, é fundamental que já tenham um domínio das formas de CL em PE frequentemente utilizadas nos locais de trabalho.

Procurando uma melhor delineação do Módulo Formativo, solicitámos aos entrevistados para nos informarem sobre **que perspetivas ou sugestões teriam para a nossa intervenção²³³ posterior**, com o objetivo de melhorar a competência de CL em PE de falantes de Chinês. Sintetizaram-se as seguintes informações:

- Apresentação sistemática das FTs em PE, de como tratar mais adequadamente uma pessoa, nomeadamente as pessoas encontradas no ambiente de trabalho.
- Apresentação sistemática das fórmulas de cortesia (como e quando se usa), nomeadamente em comunicação formal e de escrita.
- Ilustração das expressões de delicadeza frequentemente utilizadas nas redações formais.
- Esclarecimento de principais divergências entre a CL em PE e em Chinês, facilmente causadoras de comportamentos inadequados ou mal-entendidos na comunicação com portugueses.
- Distinção dos vários níveis de delicadeza, de acordo com diferentes situações formais/ informais.

²³³ O entrevistado A mostrou enorme interesse pelo Módulo Formativo – Nesta pergunta, logo que percebeu que faríamos a intervenção com duas aulas sobre as formas de CL em PE, o entrevistado ficou muito contente, interrompeu a minha pergunta e disse “Ah! Fixe!”.

- Apresentação de algumas estratégias de CL mais utilizadas.
- Identificação das lacunas possivelmente comuns aos alunos chineses nas formas de CL.
- Incorporação de alguns vídeos e textos reais.

O entrevistado A ainda salientou que uma ou duas aulas não eram suficientes, era melhor ter uma formação com aulas e atividades contínuas. Indubitavelmente, o desenvolvimento de competências de CL não se conclui em poucas horas de aulas, mas precisa de um longo período de estudo e de prática, dentro e fora da sala de aula.

Por último, lançámos de novo a pergunta do questionário “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?”, com o objetivo de saber **se os entrevistados mudariam a sua escolha de “poucas vezes” depois de saberem os resultados das suas respostas às perguntas do questionário.**

Três entrevistados (A, B e D) ficaram a perceber que tinham realizado vários atos de fala inadequados em situações anteriores de comunicação com portugueses, para os quais não estavam conscientes antes do nosso esclarecimento sobre as suas dificuldades de CL apresentados na resposta ao questionário. No entanto, entre esses três alunos, dois (A e B) mantiveram-se na sua escolha de “poucas vezes” porque “os portugueses sabem que somos estrangeiros e nunca ficaram chateados por causa disso (formas de expressões inadequadas)” e “como somos todos amigos muito bons, eles não se importam com isso (formas de expressões inadequadas)”; enquanto o outro entrevistado D, com expressão facial de embaraço e de um pouco de vergonha, ficou a entender que “as pessoas deviam achar que eu era tão mal-educado” pelo facto de ter falado frequentemente de forma inadequada nas situações comunicativas como no hospital e na loja do cidadão. Ainda um entrevistado (C), que também continuou a escolher “poucas vezes”, achava que era natural terem problemas de expressões inadequadas na comunicação em Português, mas os portugueses nunca os levaram a mal “provavelmente pelo facto de saberem as nossas limitações em capacidade de língua e compreenderem que não estamos conscientes das inadequações, por isso, aconteceu raramente um resultado desagradável ou embaraçoso”²³⁴. Por outro lado, este entrevistado

²³⁴ [Tradução nossa]

C sabia que no seu futuro emprego os atos de fala inadequados já não seriam aceitáveis e ignorados.

Como os entrevistados apresentaram, os seus atos de fala indelicados não causaram muitos resultados desagradáveis pelos motivos referidos. No entanto, a Licenciatura de PLE a alunos de LMC visa formar pessoas que trabalharão com a LP, que poderão ser elos indispensáveis da cadeia que liga a China e Portugal em termos culturais, económicos, educativos, diplomáticos... este facto exige que os alunos de Licenciatura de PLE, além de conseguirem “falar corretamente” e comunicar sem dificuldades de falar e compreender, precisem de saber “comunicar adequada, delicada e eficazmente” em diversos contextos situacionais e socioculturais e com diferentes pessoas encontradas no trabalho e na vida. Deste modo, os alunos de LMC já não se podem refugiar no papel de “amigos” e “estrangeiros”, mas devem ser exigentes em cada comportamento associado à CS.

4.3. Síntese dos resultados das pesquisas antes da intervenção

Na Secção 4.1, analisámos e interpretámos os dados recolhidos no Questionário de Diagnóstico que teve como objetivo principal aferir o nível de reconhecimento e de produção das formas de CL em PE dos nossos informantes. Baseando-nos nos resultados, identificámos os aspetos em que os informantes apresentaram mais e menos dificuldades e problemas de CL em PE. Após essa etapa, na Secção 4.2, analisámos quatro entrevistas exploratórias que nos ofereceram informações sobre as causas das dificuldades e problemas anteriormente reconhecidos²³⁵ e, ainda, o que podemos e necessitamos de fazer para melhorar a competência de CL em PE dos alunos - não só na fase de intervenção, mas também no ensino futuro do Português a aprendentes de LMC.

Ainda é de referir que algumas respostas e reações dos entrevistados nos permitiram perceber que a realização do questionário de diagnóstico e das entrevistas funcionaram como um estímulo para a aprendizagem da CL em LP, dado que ficaram sensibilizados para o desconhecimento de algumas regras e fórmulas. Assim, presumimos que o efeito da

²³⁵ Permitiram-nos confirmar algumas das nossas inferências na análise dos dados do questionário e ainda explorar informações novas.

sensibilização e da formação da nossa intervenção posterior, diminuiria problemas apontados neste capítulo, e melhorariam as competências em CL dos alunos de LMC.

A conclusão dos resultados, tanto do questionário como das entrevistas, permitem-nos reafirmar a indispensabilidade duma melhor incorporação da competência em termos de CL no ensino do PE a alunos chineses.

A intervenção posterior foi planificada sob a orientação das conclusões apresentadas em 4.1 e 4.2, nomeadamente as causas identificadas (tanto na fase de questionário como na fase de entrevistas) das dificuldades e problemas apresentados pelos informantes, bem como as perspetivas manifestadas pelos mesmos. Desta maneira, afirmamos que a nossa intervenção posterior deverá incluir quatro tarefas: “sensibilização”, “elucidação”, “correção” e “alargamento”.

Não obstante, a realização dessas tarefas não possibilitará a eliminação de todos os problemas existentes, porque as soluções de alguns problemas não se encontrarão no nosso Módulo Formativo, mas necessitam de uma ação mais global a nível do ensino do Português em geral a alunos de LMC – elaboração de livros e materiais específicos trabalhando as formas de CL em LP, destaque e introdução metódica em diferentes fases do ensino, criação e oferta de um leque mais alargado de oportunidades de prática, desenvolvimento de estudos para encontrar estratégias didáticas eficazes...

Além disso, posto que nas mesmas condições de ensino de PLE, a atenção, interesse e iniciativa fizeram com que alguns alunos, como os entrevistados A e B, alcançassem um nível evidentemente mais alto de competência de CL em relação a outros alunos, como os entrevistados C e D; o empenho na “aprendizagem” também será um elemento indispensável para esta competência, porque a passividade é um grande obstáculo nos alunos de LMC.

4.4. Intervenção didática

4.4.1. Conceção da intervenção

Na sequência dos resultados obtidos quer no questionário quer nas entrevistas, foi concebida uma intervenção didática. Esclarecemos, desde já, a sua forma de realização, os participantes, a finalidade, bem como alguns princípios didáticos subjacentes à sua planificação.

Esta intervenção didática foi constituída por duas sessões de Módulo Formativo, com a duração de cerca de quatro horas e meia no total, sendo a primeira de aproximadamente duas horas e a segunda de duas horas e meia. À procura dum melhor efeito sequencial, as duas sessões foram concebidas para decorrerem em dois dias seguidos – dia 19 e dia 20 de abril do ano de 2018. A primeira sessão foi desenvolvida numa parte de uma aula de *Gramática e Comunicação II* no Departamento de Línguas e Culturas da UA; esta disciplina/unidade curricular (UC) é lecionada pela Prof^a Doutora Rosa Lúcia Coimbra²³⁶; enquanto a segunda foi desenvolvida numa sala de aula do Departamento de Educação e Psicologia da UA, reservada para o efeito, com o horário combinado previamente com os informantes.

No que se refere à população-alvo, esta foi composta por dezassete participantes e não 18, como nas anteriores etapas, dado que um aluno manifestou indisponibilidade, por motivos pessoais.

É de referir que a Sessão 1 do Módulo Formativo (dia 19) foi assistida, não só pelos nossos informantes, mas também por outros alunos de LMC da UC *Gramática e Comunicação II*²³⁷, tendo em conta que todos eles estavam inscritos na referida UC, além do mais o assunto que iríamos tratar seria interessante também para eles, embora só os nossos informantes fizessem parte da investigação. Quanto à Sessão 2 do dia seguinte, como foi marcada fora do horário da UC, os alunos presentes foram apenas os nossos 17 informantes.

²³⁶ Contactámos a docente da UC com antecedência, apresentando-lhe a nossa solicitação e negociando as possibilidades da data com a referida docente.

²³⁷ A turma é composta por alunos de PLE oriundos de várias universidades chinesas.

Reconhecemos que um Módulo Formativo de apenas quatro e meia horas não é suficiente para a eliminação completa de todas as dificuldades e problemas em termos de CL dos nossos informantes. Não obstante, acreditamos que a aquisição da competência de CL em PE é um processo contínuo de ensino e também de aprendizagem, que decorre dentro e também fora das aulas, com recurso ao estudo²³⁸ e também à prática. Além disso, já tínhamos realizado as tarefas de “identificar” e “compreender” - o questionário de diagnóstico e as entrevistas - antes da nossa intervenção didática sem precisar de ocupar algumas sessões para recolher dados. Também defendemos que “a tarefa do educador não é a de dispensar o conhecimento mas sim a de proporcionar aos alunos oportunidades e incentivos para o construir” (von Glasersfeld, 1996, p. 20) .

Neste sentido, esta intervenção didática teve como objetivo fomentar e ajudar os alunos a resolverem problemas identificados no questionário de diagnóstico e nas entrevistas, tentando melhorar a sua competência de CL em LP através de atividades essenciais de “sensibilização”, “elucidação”, “correção” e “alargamento”.

Para o efeito, elaborámos *a priori* uma planificação (Apêndice V) do procedimento do Módulo Formativo - com esclarecimento sistemático de objetivos, problemas revelados nos resultados do questionário, atividades desenvolvidas, estratégias didáticas e materiais utilizados e duração prevista de cada parte individual - e uma apresentação de PowerPoint (Apêndice VI). Preparámos também exercícios (orais e escritos), materiais (vídeos e textos), e um questionário (como um dos elementos da avaliação).

Assinalamos a nossa postura dupla de investigadora-professora no desenvolvimento do Módulo Formativo. Esta decisão foi determinada pelo facto de a investigadora ser a escolha mais pertinente para representar a professora das sessões planificadas - falante de PE e Chinês com experiência de estudo das formas de CL nas duas línguas; para além disso, com melhor conhecimento das características dos estudantes, bem como dos seus problemas de CL.

²³⁸ Mesmo apenas a teoria é impossível de ser totalmente apresentada no Módulo Formativo, pelo facto de que as possibilidades das CL em PE são ilimitadas, como já dito anteriormente.

No tocante às estratégias didáticas norteadoras, durante as sessões, a professora estimulava sempre a participação dos alunos e a reflexão – pensar, descobrir e falar - e o papel da professora (e investigadora) era de sensibilizar, completar, corrigir e concluir. Na elaboração das atividades, foi destacado o desenvolvimento de interações entre os alunos e entre os alunos e a professora, já que a interação é uma atividade de importância vital em sala de aula de LEs (Bulla, 2007; Erickson, 2004; Moita Lopes, 1996).

Segundo Carreira (2001, p. 92), o suporte dos materiais didáticos para o desenvolvimento da competência de CL “poderia ser escrito, áudio e vídeo”. A importância do uso dos materiais autênticos²³⁹ para o ensino de LEs foi registrada por Berwald (1987), Bressan (2002), Carvalho (1993), Ciccone (1995), Hadley (1993), entre outros autores. Em vista disso, na execução da intervenção ainda foi valorizada a adoção de textos e vídeos autênticos para o conteúdo das sessões ser mais interessante e real, ao mesmo tempo, possibilitar aos alunos um melhor *input* da língua e das formas de CL em PE.

Além disso, como outro princípio na base da implementação da intervenção, as atividades nas aulas foram diversificadas para propiciarem melhores efeitos didáticos, por exemplo, disponibilizaram aos alunos oportunidades não só para o *input* (Ellis, 1985; Krashen, 1985) da LP, mas também para o *output* (Skehan, 1998; Swain, 1995); os estudantes fizeram não só trabalho individual, mas também trabalho em grupo (coletivo); realizaram não só exercícios orais, mas também escritos; havia não só transmissão dos conhecimentos, mas também reflexão sobre os conhecimentos.

Visto que “Só o co(n)texto, no sentido dinâmico e dialético que lhe atribuímos, poderá ajudar a interpretar a produção e a recepção de atos corteses e descorteses” (Rodrigues, 2002, p.165), durante as aulas, tentámos explicitar e discutir as formas de CL em PE de forma contextualizada.

²³⁹ De acordo com Berwald (1987), os materiais autênticos são aqueles materiais que não foram adaptados, simplificados ou criados com o propósito do ensino de língua.

Nota-se que, procurando facilitar a explicação e a compreensão e manter o acompanhamento e a participação dos alunos, as aulas foram apresentadas em Chinês, não obstante, todos os materiais utilizados e a apresentação dos *slides* foram unicamente em PE.

Com o intuito de garantir a validade das conclusões a chegar, a intervenção foi avaliada tanto do ponto de vista da professora, como do ponto de vista dos alunos²⁴⁰.

4.4.2. Implementação do Módulo Formativo

Sessão 1:

Ao introduzir a Sessão 1, a professora (e investigadora) agradeceu primeiro a presença de todos os participantes, em particular, a disponibilidade e o apoio apresentados pela docente da UC, explicando aos alunos os objetivos do Módulo Formativo.

Após a introdução à aula, desenvolveu-se a **Parte 1 – Teoria Geral**. Com a apresentação da segunda página do *PowerPoint* (Apêndice VI - *slide* 2), projetaram-se dois vídeos: o Vídeo 1 - *Gato Fedorento - Conversa na Esplanada* e o Vídeo 2 - *Discurso do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor Doutor António Sampaio da Nóvoa*²⁴¹, os alunos foram convidados a observar as principais diferenças existentes entre os dois vídeos. Com esta atividade introdutória, pretendíamos desenvolver uma sensibilização preliminar para a CL, assim como chamar a atenção para influências causadas pelos fatores socioculturais e contextuais em comunicação, tais como a formalidade da situação, a relação interpessoal ...

²⁴⁰ Veremos adiante.

²⁴¹ Fonte do Vídeo 1: YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=k6FxHG1UZuI>.

Fonte do Vídeo 2: YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=rGIQZ4Zd4G8>.

Os vídeos não são legendados.

Devido à limitação do tempo, os vídeos não foram inteiramente exibidos. O Vídeo 1 foi apresentado com o excerto 0'13" – 3'00" (transcrição apresentada no Anexo 2.3), enquanto o Vídeo 2 foi apresentado com os excertos 0'00" – 01'05", 7'24" – 7'59" e 13'11" - 13'23" (transcrição apresentada no Anexo 2.4).

Os excertos dos vídeos foram utilizados porque incluem diversos elementos associados à CL em PE. Além disso, considerámos que os vídeos seriam adequados para esta parte introdutória pelo facto de permitirem aos alunos aceder a situações comunicativas verdadeiras de uma forma mais direta e também mais cativante. Os dois vídeos, sendo o primeiro uma conversa informal entre quatro amigos numa esplanada e o segundo um discurso à comunidade académica e ao país aquando de uma cerimónia, são obviamente distintos em formalidade da situação, formalidade de linguagem, relação interpessoal entre os interlocutores, o que se reflete necessariamente em termos de CL.

Na reflexão, a maioria dos nossos informantes conseguiu indicar imediatamente as diferenças de formalidade da situação e do nível de linguagem. Nessa altura, a professora evidenciou o problema apresentado por alguns informantes no questionário: pouca sensibilidade na distinção da linguagem formal da linguagem informal. Reforçou a necessidade se saber distinguir a formalidade da linguagem de acordo com a situação comunicativa.

Depois, os alunos foram solicitados a considerar os motivos dessas diferenças de formalidade, alguns alunos conseguiram responder por que ocorriam tais diferenças: por causa dos temas, dos assuntos e dos destinatários dos enunciados - reconhecimento das diferenças de relações interpessoais. De seguida, a professora referenciou a diferença do nível de CL adotada nos dois vídeos, chamando a atenção dos alunos para essa diferença.

Logo de seguida, perguntou-se aos estudantes o que entendiam por CL (Apêndice VI - *slide* 3). Estes foram capazes de referir algumas “palavras-chave” do conceito de CL, tais como “falar de forma delicada, demonstrar educação, simpatia, não ofender os outros...”. Também foram convidados a considerar os fatores determinantes da escolha das formas de CL, bastantes alunos recordaram os fatores da situação comunicativa e relação interpessoal –, outros alunos acrescentaram o fator do contexto cultural. Depois da conclusão deste raciocínio, a professora completou o que não tinha sido referido, consciencializando-os para o conceito da CL e os fatores decisivos²⁴² e para a função e a importância das formas de CL.

²⁴² Retomámos a nossa proposta do conceito de CL no Capítulo I: consiste em comunicar adequada, delicada e eficazmente, por meio do uso e da escolha correta das fórmulas e das formas (processo discursivo) de cortesia, de acordo com a intenção comunicativa, os fatores sociais e culturais, a situação contextual e o sistema linguístico utilizado numa determinada interação verbal, a fim de

Este processo de elucidação e de alargamento foi essencial pelo facto de que muitos informantes tinham apresentado algum conhecimento lacunar e pouca sensibilidade aos fatores intervenientes na utilização de estratégia de CL e à importância das formas de CL em PE.

Além disso, alertou-os para o facto de o nível de cortesia não ser equivalente ao nível de adequação e, por conseguinte, ser necessário considerar os fatores decisivos nas diferentes situações de comunicação para escolher o nível de CL mais adequado, em vez do nível mais alto, como aconteceu aquando das respostas ao questionário.

Assim, atingimos basicamente aos objetivos pré-definidos para esta parte: promover um conhecimento aprofundado do conceito de CL, sensibilizar e completar os conhecimentos sobre os fatores decisivos da CL, consciencializar para a importância da CL na comunicação, esclarecer o facto de que o nível de cortesia não equivaler ao nível de adequação e destacar a necessidade de distinguir a formalidade no uso da língua.

Na sequência da parte anterior, dedicou-se a **Parte 2** especificamente às regras das **FTs em PE**. Esta parte foi deveras importante porque as inadequações de escolha de FTs apresentadas pelos nossos informantes na parte de reconhecimento e de produção do questionário foi um problema considerável.

Como forma de sensibilizar para a indispensabilidade de escolha adequada das FTs, a primeira atividade (Apêndice VI - *slide* 4) desta parte consistia na leitura dum artigo (em jornal) de Alice Vieira (2008), *Senhoras Donas, por favor!*²⁴³ (Anexo 2.1), em suporte de papel. A utilização deste texto deveu-se à sua referência a alguns tratamentos inadequados em PE. Neste sentido, a autora insurgia-se contra um fenómeno comum na sociedade portuguesa: a utilização inadequada das FTs, por exemplo, “Senhora+ nome próprio” ou

possibilitar o efeito de manter a face (tanto do si próprio como dos outros participantes), evitar conflitos e mal-entendidos, construir boas relações interpessoais, demonstrar educação, manter harmonia e equilíbrio social, alcançar o objetivo comunicativo e obter uma comunicação bem sucedida.

²⁴³ Vieira, A. (28 de setembro de 2008). *Senhoras Donas, por favor!* Acesso em 22 de janeiro de 2018, disponível em Jornal de Notícias: http://hemerotecadigital.cm-lisboa.pt/EFEMERIDES/AliceVieira/Recortes/JornaldeNoticias/JornaldeNoticias_28Set2008_0012.pdf.

“dona + nome próprio”, - aliás a mesma inadequação encontrada em bastantes informantes no questionário.

Num momento de reflexão, os alunos em questão foram solicitados a justificar de que falava o texto e todos eles conseguiram indicar que o tema era as FTs em Português. Além disso, foram incentivados a enumerar as FTs referidas pela autora, identificando as adequadas e as não adequadas. Foram capazes de levantar todas as FTs envolvidas no texto: “tu”, “Doutor”, “Menina”, “Senhora Dona”, “Senhora Alice”, “Dona”, “(tratamento) só pelo nome”, “você”, “esposa”, “Senhora Celeste”, entre outras. De todas as FTs levantadas no texto, conseguiram identificar as formas corteses. Após o estudo do texto, alguns alunos perceberam que o tratamento por “Senhora Alice”, “Senhora Celeste”, “esposa”, tratar por “você” explícito alguém mais velho não eram corteses – a maioria dos alunos não sabia antes da leitura do texto²⁴⁴. Por outro lado, alguns estudantes categorizaram “tu” como um tratamento não cortês. Em resposta à afirmação destes alunos, a professora esclareceu que tanto o “tu” como o tratamento “só pelo meu nome”, referidos no texto, dependiam do contexto comunicativo, das relações interpessoais, bem como de outros fatores decisivos, podendo ser corteses ou não corteses. Aproveitando esta justificação, a professora introduziu a página 5 do *PowerPoint* (Apêndice VI – slide 5) e começou a ilustração sistemática das FTs alocutivas mais comuns em PE, por ordem crescente do nível de formalidade e do nível de distanciamento interpessoal, justificando a forma linguística e situações e destinatários adequados de cada uma – fatores decisivos.

Na sequência dessa apresentação sistemática, a fim de retificar as desadequações socioculturais de utilização das FTs comumente apresentadas pelos nossos informantes no questionário anterior, foram exibidas numa página particular de *slide* (Apêndice VI - *slide* 6) estas indicações. No mesmo *slide*, por baixo das formas inadequadas, apresentou-se um quadro com o esclarecimento das formas adequadas.

Considerámos fundamental esta etapa de elucidação, correção e alargamento para colmatar algumas lacunas e corrigir algumas falhas dos informantes em relação às regras de FT em PE.

²⁴⁴ De acordo com os resultados relativos do questionário de diagnóstico.

Após esta etapa, procedeu-se ao *Exercício I* (exercício oral, Apêndice VI, *slides* 7-8). Neste exercício, foram definidas duas personagens de características diferentes – Maria Ferreira (professora, 60 anos) e Paulo Moreno (arquiteto, 45 anos), para cada personagem foram definidas cinco situações comunicativas e diferentes relações entre o emissor e o destinatário²⁴⁵. Os alunos foram incentivados a se inserirem nesses contextos apresentados nos *slides*, analisando os fatores decisivos, para produzirem as FTs mais adequadas ao destinatário.

Julgamos este exercício favorável para os alunos reforçarem o domínio das regras acabadas de ser elucidadas pela professora, com a prática de formas diversificadas e contextualizadas. Além disso, também nos permitiu avaliar o efeito das atividades realizadas na Parte 2.

Todos os alunos tomaram a iniciativa de pedir a palavra e de responder, foram ainda capazes de utilizar as FTs adequadas em cada contexto em que se inseriam as duas personagens²⁴⁶.

De seguida, devido a problemas em termos de fórmulas de cortesia em PE, revelados nos resultados do questionário anterior, e tendo sido consideradas também algumas perspetivas apresentados pelos informantes nas entrevistas, delineámos a **Parte 3 – Fórmulas de Cortesia** (Apêndice VI, *slides* 9-14). Esta parte foi desenvolvida com o intuito de sensibilizar para a utilização das fórmulas de cortesia em situações de comunicação em PE, destacar a indispensabilidade da utilização das mesmas em todas as situações, sistematizar as fórmulas de cortesia mais utilizadas em PE, distinguindo as formais das informais, complementar alguns usos de “pedido de desculpa” e de “com licença” pouco conhecidos dos informantes e alargar os conhecimentos das fórmulas de cortesia na elaboração de correspondência formal e informal.

²⁴⁵ Ver os *slides* 7-8 (Apêndice VI).

²⁴⁶ Em alguns casos, existiam mais do que uma FT adequada, uns alunos conseguiram usar alguma(s) FT e outros conseguiram usar outra(s). Também houve bastantes alunos que conseguiam especificar todas as FTs possíveis nesses casos.

Para a atividade de sensibilização, foi projetado o Vídeo 3 - *Boas Maneiras (Não custa nada!)* - *As canções da Maria*²⁴⁷, a escolha deste vídeo justificava-se pelo facto de apresentar de forma breve, organizada, animada e interessante – uma canção com ritmo e melodia cativantes, acompanhada de desenhos animados, e usando várias fórmulas de cortesia mais comuns em PE. Os alunos foram convidados a observar as fórmulas de cortesia referidas no vídeo, o que fizeram com algum agrado, tendo até, na parte do refrão, alguns deles tentado cantar...

Os estudantes conseguiram reconstituir as fórmulas de cortesia (cumprimento, agradecimento...) aparecidas no vídeo: “Bom dia”, “Boa tarde”, “Boa noite”, “Se faz favor”, “Muito obrigada”, “Desculpe”, “Parabéns”, “Bom proveito”, entre outras. Logo depois, foi colocada a pergunta “Acha que é preciso usar essas fórmulas de cortesia em todas as situações e em todos os tipos de relação? Porquê?”. Os alunos que anteriormente fizeram a entrevista conseguiram dizer logo que sim²⁴⁸. Dois ou três alunos argumentaram que era sempre cortês usar em todas as situações e em todos os tipos de relações. Alguns alunos concordaram com esta afirmação, enquanto outros não e mostraram que não era necessário. A professora esclareceu e realçou que, em PE, era delicado e sempre necessário usar as fórmulas de cortesia, mesmo nas relações muito próximas – amigos e familiares. Depois, os alunos deveriam acrescentar outras fórmulas de cortesia conhecidas. Enumeraram algumas fórmulas importantes, como: “por favor”, “se não se importa”, “se puder”, “se possível”, entre outras. Assim, através do visionamento do vídeo e da reflexão sobre ele, os alunos puderam consolidar alguns conhecimentos.

Na sequência da atividade de sensibilização, procedeu-se à fase de elucidação, correção e alargamento, realizados principalmente com recurso às apresentações sistemáticas.

Primeiro, projetou-se o décimo *slide* (Apêndice VI - *slide* 10) com a sistematização das fórmulas de cortesia mais comuns em PE de funções diferentes: de cumprimento (distinguindo as formais das informais), de despedida (distinguindo as formais das

²⁴⁷ Fonte do vídeo: YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=DFIEetQz3JM>. A transcrição está apresentada no Anexo 2.5.

²⁴⁸ Isto significa que as entrevistas possibilitaram alguns efeitos de sensibilização e retificação.

informais ²⁴⁹), de agradecimento, de desculpa, para fazer pedido, de apresentação (distinguindo as formais das informais), de felicitação/voto e duas fórmulas de uso multifuncional – “com licença” e expressões de “pedido de desculpa”. Apresentou-se a distinção de formalidade em três categorias de fórmulas de cortesia porque os informantes tinham apresentado alguma dificuldade em distinguir algumas fórmulas de cortesia formais das informais.

Visto que muitos estudantes não tinham muito hábito de utilizar “se faz favor”, “por favor” e “obrigado” nas situações informais e entre os conhecidos e próximos²⁵⁰, no *slide* 11 (Apêndice VI), destacou-se mais uma vez que se deve utilizar essas fórmulas de cortesia não só com as pessoas de relações mais distante ou de hierarquia mais alta, mas também com amigos próximos, familiares e entre outros. Além disso, o conhecimento insuficiente dos informantes sobre em que situações se pode e se deve utilizar “com licença” e expressões de “pedido de desculpa”²⁵¹ também nos levou a complementar as funções destas fórmulas de cortesia nesta página intitulada “Atenção!”.

Tendo em consideração as lacunas dos informantes em formas de cortesia utilizadas em atividades formais e correspondências formais e oficiais, delineámos as três páginas seguintes de *PowerPoint*: *slide* 12 (Apêndice VI) com especificação das fórmulas de cortesia de saudação, FTs e modelos de fecho, respetivamente pertinentes para correspondências formais e informais²⁵²; *slide* 13 (Apêndice VI) para o alargamento dos conhecimentos das fórmulas de cortesia de informação, pedido, agradecimento, convite, resposta, felicitação e manifestação de disponibilidade utilizadas numa correspondência formal; *slide* 14 (Apêndice VI) com justificação das fórmulas de cortesia essenciais para atividades formais – cumprimento, dar boas vindas, agradecimento/ honra da presença, saudação ou agradecimento especial e apresentação.

²⁴⁹ Marcaram-se em vermelho “Adeus” e “Tchau”, entre as quais, a formalidade era pouca distinguida pelos informantes do questionário de diagnóstico.

²⁵⁰ Informações obtidas na análise dos dados do questionário de diagnóstico e das entrevistas.

²⁵¹ Várias funções destas fórmulas de cortesia não eram muito bem conhecidas/ não costumavam ser utilizadas pelos informantes, por exemplo, “com licença” no momento de fechar a porta ou desligar o telefone, pedido de desculpa para atenuar a cortesia de perguntas indiscretas, entre outras.

²⁵² Esta distinção era imprescindível porque no questionário anterior, os informantes também apresentaram pouca sensibilidade para distinguir a linguagem formal da linguagem informal na correspondência escrita.

Consideramos esta parte realmente importante e favorável ao alargamento dos conhecimentos sobre essas fórmulas de cortesia que serão muito utilizadas no âmbito laboral. Também por este motivo, conscientes da sua limitação nesse domínio, os alunos mostraram bastante interesse na nossa apresentação sistemática das fórmulas de cortesia, estando todos muito atentos e a tomar notas. Pelos interesse e atenção apresentados pelos alunos, julgamos que a delineação desta parte foi pertinente e significativa.

No tocante à **Parte 4 – Atenuação de Injunção** (Apêndice VI, *slides* 15-20), esta teve como o objetivo principal reforçar a capacidade de transformar os atos diretos em atos indiretos, atenuando a obrigação e descortesia e realizando pedidos de forma mais delicada. Além disso, uma outra tarefa essencial desta parte consistiu em retificar as perceções inadequadas do uso do Imperativo/ do Presente do Conjuntivo com valor imperativo – um dos maiores problemas percebidos na análise do questionário de diagnóstico e das entrevistas.

Para tal, nesta parte, começámos de novo por uma atividade de sensibilização – a leitura dum texto de Miguel Esteves Cardoso (2001) (Anexo 2.2)²⁵³. Este texto foi escolhido porque relatava, de forma concisa e interessante, diversas formas delicadas e indelicadas de fazer pedidos em PE. Para orientar a reflexão dos alunos sobre o texto, perguntou-se primeiro “De que é que fala o texto?”, os alunos conseguiram indicar que o texto falava das maneiras de fazer pedidos. Depois, os alunos foram incentivados a especificar as formas de cortesia para fazer pedidos referidas no texto. Os alunos foram capazes de retirar expressões como “Se faz favor”, “Olhe, desculpe...”, “Não se importa?”, “Quando puder...”, “Era capaz de me trazer...?”, “Por acaso não me arranja...?”, “Queria...”, entre outros exemplos explícitos no texto. A professora também chamou a atenção dos alunos para as duas formas de descortesia “Traga-me” (modalidade de Imperativo) e “Quero” aparecidas no texto, que também representavam duas formas menos polidas, muito utilizadas pelos informantes no questionário. Além disso, a professora encaminhou os alunos para a afirmação do autor na parte final do texto “Perguntar não ofende. É este o sentido do pedir português. Pedir é, já de si, ofensivo.” – isto é, a cortesia de atos indiretos através de frases interrogativas. Após

²⁵³ Este texto de Miguel Esteves Cardoso foi utilizado por Sousa (2010), como parte do material para uma Unidade Didática que integra sua investigação/ tese de mestrado intitulada “A cortesia verbal nas aulas de português língua segunda/ língua estrangeira (PL2/ PLE)”. A origem deste artigo é: Cardoso, M. E. (2001). *Explicações de Português*. Lisboa: Assírio & Alvim.

isso, os alunos foram convidados a acrescentar mais fórmulas ou formas corteses conhecidas para fazer pedidos. Enumeraram “Podia...?”, “Importa-se de ...”, “É possível...?”, “Faça o favor de...”, “Podia fazer o favor de...”, entre outras expressões de cortesia. Desta maneira, sob a orientação da professora, os alunos puderam sistematizar algumas formas de CL para fazer pedidos conhecidas quer através do texto de Miguel Esteves Cardoso quer pelas próprias experiências anteriores nestes contextos.

Posteriormente, procedeu-se à fase de elucidação, correção e alargamento.

Com a projeção do *slide* 16 (Apêndice VI), revelou-se que não é delicado fazer pedidos com Imperativo/ formas de Presente do Conjuntivo. Procurando retificar os usos inadequados do valor imperativo, explicou-se que o Imperativo (na 2ª pessoa do singular e do plural) / o Presente do Conjuntivo (na 3ª pessoa do singular e do plural e na 1ª pessoa do plural) tinham valores semânticos de ordem, solicitação e convite, conselho e súplica, mas o efeito do enunciado estava sempre dependente da entoação²⁵⁴. Também se referiram alguns casos em que podia ser usado o valor imperativo – três exemplos de conselhos e convites que dão benefício ao destinatário e a expressão “Entre, por favor.”, com o destaque da entoação.

De seguida, os alunos foram consciencializados para quatro meios atenuadores da força ilocutória das injunções: *slide* 17 (Apêndice VI) - transformar atos diretos de ordem em pedidos com desatualização temporal e modal (Pretérito Imperfeito ou Condicional)²⁵⁵, *slide* 18 (Apêndice VI) - suavizar a obrigação das injunções por manifestação de desejos indiretos, *slide* 19 (Apêndice VI) – formular os enunciados em forma de conselhos ou segestões e *slide* 20 (Apêndice VI) – recorrer às frases interrogativas (com/ sem desatualização). Ainda se destacou em cada ato indireto a necessidade da utilização das fórmulas de cortesia “se faz favor”/ “por favor” / “se não se importa”...

²⁵⁴ Para chamar a atenção dos alunos, no *slide* o termo “Entoação!” estava acentuado.

²⁵⁵ Neste *slide*, também foi acentuado que não se podia fazer os pedidos com “Quero...” ou Imperativo, porque alguns informantes não tinham tido consciência nítida sobre a descortesia de “Quero...” (Presente do Indicativo) em vez de “queria...” (Imperfeito de cortesia), também não tinham tido atenção ao emprego pouco cortês do “Imperativo” nos pedidos.

Após essa fase, os estudantes foram solicitados a fazer o *Exercício II* (por escrito, Apêndice VII, páginas 339-340). Este exercício consistia em utilizar os quatro meios atenuadores das injunções para reformar dez enunciados de atos diretos, tornando-os mais corteses. Estes estudantes foram convidados a tentar variar as estratégias utilizadas em diferentes frases, para que todas as estratégias fossem praticadas. Julgamos este exercício fundamental porque era um meio pertinente para os alunos porem as estratégias em prática e reforçarem a aprendizagem das estratégias. Os alunos fizeram o exercício de forma independente, depois tomaram a iniciativa de dar as suas respostas, cuja adequação foi verificada pela professora. Além disso, destaca-se que lhes foi solicitado que, caso tivessem respostas inadequadas, não deveriam eliminar a forma anteriormente registada na ficha do exercício. Para tal, utilizariam uma cor de caneta para assinalar a(s) forma(s) correta(s). Depois da aula, recolheríamos todas as fichas do exercício para verificar os resultados de respostas e de correção. Consideramos esta forma particularmente importante, por um lado, os alunos puderam fazer uma autoavaliação da própria apropriação dessas estratégias, se tivesse havido respostas incorretas, podiam prestar atenção e corrigi-las de imediato - solucionando problemas “residuais”; por outro lado, através da análise dos resultados das respostas dos alunos, podemos reconhecer se a capacidade dos alunos foi significativamente desenvolvida – avaliar o efeito da nossa intervenção nesta parte.

Pela análise dos resultados obtidos, verificámos que a nossa intervenção nesta parte foi realmente eficaz. Quase todos os alunos utilizaram formas adequadas para transformar as frases, poucos alunos se esqueceram de colocar “se faz favor” / “por favor” numa ou duas frases. A maioria das anotações dos alunos consistia em acrescentar mais possibilidades além das suas respostas (corretas). Com estas estratégias de alargamento, podemos constatar que os alunos estiveram muito empenhados no conteúdo e manifestaram vontade de dominar mais formas de CL. Deste modo, julgamos que esta parte também foi bem-sucedida.

Devido a algumas limitações apresentadas pelos informantes no questionário de diagnóstico, organizámos a **Parte 5 – Atenuação de desacordo, crítica e afirmação absoluta** (página 21-22 do *PowerPoint*), com a qual pretendíamos chamar a atenção dos alunos para suavizarem estes AVFs e alargarem os conhecimentos sobre os meios atenuadores eficazes dos mesmos.

No *slide* 21 (Apêndice VI), exibiram-se cinco enunciados de manifestação de desacordo, crítica ou afirmação absoluta, os alunos foram solicitados a considerar se uma pessoa bem-educada costumava transmitir estes tipos de enunciado (exceto em debate político ou outros (Kerbrat-Orecchioni, 2014). Como a descortesia das frases de crítica era óbvia, a maioria dos alunos afirmou que não era recomendável, usando explicações como: “é muito forte”, “falta de respeito”, “não é simpático falar assim”, entre outras respostas. A professora elogiou as respostas propostas pelos alunos e justificou que os desacordos, comentários negativos e afirmações absolutas não eram considerados como maneiras de falar delicadas e deviam ser suavizadas para demonstrar educação e cortesia, não só em comunicação com pessoas de hierarquia (social e etária) mais alta, mas com todas as pessoas. Este processo de interação possibilitou um efeito de sensibilização para o cuidado no uso de formas de manifestação de desacordo, crítica e afirmação absoluta com todas as pessoas e a retificação da ideia dos estudantes que só importava utilizar essas formas de CL apenas com pessoas de hierarquia mais alta.

De seguida, os alunos foram alertados para alguns meios importantes para atenuar estes tipos de AVFs anteriormente pouco conhecidos: cedência por expressão de concordância/ expressão de valorização, expressões incerteza, marcadores de opinião, indeterminação do sujeito, expressões de impessoalidade ou uso da forma verbal de 1ª pessoa do plural, Pretérito Imperfeito do Conjuntivo + Condicional/ Imperfeito, outros meios atenuadores para ideias negativas - eufemismo e expressões com valor de diminuição. Estes meios foram resumidos no *slide* 22 (Apêndice VI) e detalhadamente e sistematicamente apresentados com exemplos de expressões nas folhas dos exercícios (Apêndice VII, páginas 340-341). A justificação da função de cada estratégia dessas foi realizada de forma contextualizada pelo facto de que a escolha das formas de CL ser sempre determinada pelo contexto comunicativo.

Pelas mesmas razões anteriormente justificadas, também se introduziu uma fase de reforço e avaliação com um exercício – *Exercício III* (Apêndice VII, páginas 340-343). Este exercício foi composto por dez frases com ideias de desacordo, crítica, comentário desagradável e afirmação absoluta para serem transformadas em formas mais delicadas. Os alunos poderiam utilizar mais do que uma estratégia com cada frase porque cada frase possuía mais do que uma possibilidade de transformação. Como a sistematização das sete

categorias de formas de CL com exemplos de expressões estava apresentada por cima do exercício, os alunos puderam referir as estratégias e expressões de que precisavam no exercício.

Depois de terminarem o exercício, e em interações entre a professora e os alunos, foi verificada a adequação das respostas produzidas pelos alunos para cada frase. Identicamente ao último exercício, os alunos também foram solicitados a marcar as inadequações no caso de serem produzidas.

Pela análise dos resultados, todos os estudantes foram capazes de utilizar formas de CL eficazes para diminuir a descortesia de cada frase. Bastantes estudantes articularam várias estratégias para possibilitar uma maior cortesia ou apresentar mais do que uma possibilidade para praticar estratégias diferentes. Muitos outros também marcaram, ao lado das suas respostas com caneta vermelha, algumas expressões sugeridas pela professora ou por outros colegas que consideraram importantes.

Os resultados positivos das respostas dos alunos e a iniciativa, a participação e atenção apresentadas pelos mesmos comprovaram que esta atividade teve bastante impacto, tendo ultrapassado o previsto.

Sessão 2:

As divergências entre a CL em Chinês e em PE em termos de “cortesia de “modéstia” e “cortesia de recusa” de elogio e oferta foram causas de transferência negativa nos informantes aquando do questionário. O esclarecimento das principais divergências das formas CL entre as duas línguas também foi uma perspetiva apontada pelos informantes nas entrevistas. Neste caso, procedeu-se à **Parte 6 – Divergências: Modéstia e aceitação/recusa de elogio, oferta e convite**²⁵⁶ (Apêndice VI - *slides* 23-24), com o fim de sensibilizar para essas divergências socioculturais.

²⁵⁶ Os informantes não tinham apresentado muitos problemas na aceitação ou recusa de convite, por isso, o foco desta parte situava-se na aceitação/ recusa de elogio e oferta, em que os alunos tinham apresentado muitas inadequações socioculturais.

Primeiro, elucidámos os alunos sobre o facto de a “cortesia de modéstia” da cultura chinesa ser estranha para os portugueses, porque na CL em PE a “modéstia” significa não ser vaidoso, evitar autoelogios e não destacar o louvor de si próprio, em vez de ser manifestada com inferiorização para elevar a posição e o louvor dos outros. Também foi esclarecido que a cortesia de “recusar” um elogio, convite ou oferta na cultura chinesa podia causar efeitos de descortesia na comunicação com portugueses.

Explicou-se aos alunos, de forma contextualizada, a forma polida para responder a um elogio em PE – agradecer o elogio, ou retribuir o elogio depois do agradecimento. Ainda se sugeriram no *slide* 24 (Apêndice VI) três formas de resposta delicadas para uma oferta. Todos os alunos estiveram muito interessados nos exemplos oferecidos e copiaram-nos para o caderno para que pudessem ser memorizados e utilizados em situações de comunicação posteriores.

Durante esta parte, houve muita interação entre a professora e os estudantes. Além disso, tanto a professora como estes apresentaram exemplos ‘engraçados’ de “recusar” um elogio ou uma oferta em Chinês, para que fossem evitados na comunicação posterior em PE. Assim, a sensibilização e o esclarecimento dessas divergências socioculturais foram desenvolvidos de forma ativa e colaborativa.

Na sequência da última parte, efetuou-se a **Parte 7 – Meios reforçadores de CL** (Apêndice VI - *slide* 25), pretendendo-se sensibilizar para a importância de utilização de meios reforçadores de CL, os quais tinham recebido muito pouca atenção dos informantes no questionário de diagnóstico.

Esta parte foi realizada com uma apresentação breve sobre a função de elevar o nível de cortesia da manifestação e o reforço de acordo, encorajamento, elogio, interesse, cooperação, agradecimento, entre outros AVFs, chamando a atenção dos alunos para a utilização dos mesmos.

4.4.3. Avaliação da intervenção

Dedicaram-se duas horas e um quarto à **Avaliação Final** da nossa intervenção, tendo como objetivo avaliar a eficácia e a satisfação dos estudantes com a nossa intervenção. A avaliação foi constituída por duas atividades: Produção Oral e Questionário avaliativo da intervenção.

a. Produção Oral:

Esta atividade consistia em trabalhos de grupo para construir e representar diálogos. A delineação deste formato deveu-se à sua pertinência e várias vantagens.

Por um lado, esta atividade permitia aos alunos praticar e articular as formas de CL estudadas durante as atividades anteriores em contextos comunicativos, reforçando a aquisição das formas, e promovendo assim o desenvolvimento da sua competência de CL em PE. Por outro lado, representava um meio excelente de avaliação da eficácia das duas sessões de Módulo Formativo –seria reconhecida (ou não) evolução em competência de CL em PE dos alunos nos seus comportamentos reais.

Além disso, este tipo de atividade constituiu uma forma excelente de “reforçar a aprendizagem dos conteúdos” e “desenvolver a competência comunicativa” (Gaspar, 2014, p.9) com “a utilização da língua em diversos contextos sociais” (Gaspar, 2014, p.18), também têm a função de despertar “interesse e motivação” e incentivar a “participação e empenho” (Gaspar, 2014, p.35) dos alunos.

Neste caso, tínhamos criado *a priori* as seguintes situações diferentes para os diálogos a construir e encenar:

Situação A – Num restaurante:

Personagens: empregado(a), senhor(a) de caixa, cliente A e cliente B – são amigos.

Sequência:

- A envia uma mensagem a B para combinar um almoço
- Cumprimento e despedida
- Fazer pedidos (ao empregado e também ao amigo)
- Conversa sobre uma viagem – alguma (s) divergência (s) de opinião (lugares de visita, data, meio de transporte etc.)
- Apressar o interlocutor para comer mais rapidamente
- Pagar a conta

Situação B – No ambiente de trabalho:

Personagens: Chefe, funcionário A, funcionário B, recepcionista e cliente importante C da empresa.

Sequência:

- Funcionário A envia um email para o cliente C para marcar um encontro (reunião) com o cliente na empresa
- O chefe distribui trabalhos a A e B
- O cliente importante C vem à empresa – comunicação com o recepcionista
- Cumprimento e despedida
- Ao discutirem sobre o negócio, A/ B tem opiniões diferentes do cliente
- O chefe voltou da viagem e trouxe um presente (de valor) para o cliente

Situação C – Na escola:

Personagens: Ministro de Educação, Diretor da Escola, Professor(a), o pai (a mãe) dum aluno(a) rebelde e lento, que ficou reprovado no exame.

Sequência:

- Cumprimento e despedida

- O Diretor acompanha o Ministro para visitar a turma A (contém alguns alunos com problemas mentais ou físicos²⁵⁷).
- O Diretor apresenta o Professor e a turma ao Ministro e o/a Professor e a turma dão boas vindas ao Ministro.
- O Professor conta ao pai (à mãe) os problemas do aluno (da turma B) e faz-lhe sugestões
- O pai (a mãe) pede ajuda ao Professor/ à Professora (solução dos problemas do/da aluno(a))

Situação D – Apresentação de defesa da tese:

Personagens: Presidente do júri, arguente, orientador(a), mestrando(a).

Sequência:

- O/a orientador(a) e o/a arguente encontram-se no corretor, depois de se cumprimentarem, o/a orientador(a) elogia um artigo do(a) arguente publicado no mês anterior.
- Discurso do Presidente do júri (iniciar a defesa)
- O/a mestrando(a) faz a apresentação da dissertação (de forma muito breve, basta dizer as palavras no início e no fim da apresentação)
- O/a arguente faz comentários (tanto positivos como negativos)
- Depois dos comentários do arguente, o que o/a mestrando(a) diz ...
- O/a mestrando(a) teve uma nota muito boa, os membros de júri dizem...

²⁵⁷ O termo que se usa devia ser “alunos com necessidades educativas especiais”. Na lista da sequência, utilizou-se a forma “alguns alunos com problemas mentais ou físicos” (não se usa e é indelicada) para testar se os alunos teriam a sensibilidade de substituí-la pela forma mais adequada.

Assim sendo, essas quatro situações incluíam comunicações formais e informais e entre pessoas de relações próximas e distantes, e associadas a todas as formas de CL em PE estudadas pelos alunos durante as duas sessões.

Ainda é de referir que ao contextualizar esta atividade de produção oral, tentámos aproximar as situações à vida real dos alunos e aos assuntos que enfrentariam posteriormente – por exemplo, possíveis assuntos no ambiente de trabalho, defesa da dissertação de mestrado, entre outros.

Quanto à formação dos grupos, em primeiro lugar, dos informantes que tinham apresentado relativamente melhor capacidade de reconhecimento e de produção das formas de CL em PE no questionário, foram escolhidos quatro com características pessoais mais vincadas (dinâmicos e organizados)²⁵⁸ para desempenharem o papel de “líderes” dos trabalhos coletivos das quatro situações acima descritas. Depois, os quatro alunos sortearam uma letra entre a A, B, C e D²⁵⁹ – sem terem conhecido o conteúdo de cada situação, para ser o líder do grupo (situação) indicado pela letra. Após esse momento, os restantes treze alunos também sortearam as letras e formaram grupos (A, B, C e D) com os colegas que tenham a mesma letra. Julgámos esta forma eficaz, por um lado, podia evitar que todos os alunos com mais/ menos dificuldades ficassem no mesmo grupo, mantendo o equilíbrio entre os grupos; por outro lado, os quatro líderes eram capazes de orientar e dinamizar os trabalhos colaborativos evitando a falta de participação de alguns membros por falta de iniciativa ou por limitação de competências.

Foi exigido que no processo de construção dos diálogos, cada enunciado representasse o resultado colaborativo do grupo, ou melhor dizendo, cada forma de CL a utilizar no diálogo era analisada por todos os estudantes de cada grupo. Além disso, no momento de um grupo (por exemplo, o Grupo A) apresentar o seu diálogo, os colegas dos outros três grupos (no caso do exemplo, Grupos B, C e D) precisavam de tomar nota das adequações e inadequações de CL produzidas (pelo Grupo A). Após a encenação, cada líder

²⁵⁸ Como todos eles foram meus alunos, conheço muito bem as características de cada um.

²⁵⁹ As letras correspondem à formação de grupos, que irão analisar situações comunicativas distintas.

dos outros três grupos (no caso do exemplo B, C, D) necessitava de juntar os registos de todos os membros do grupo, nomeando um para apresentar os seus comentários.

Desta maneira, cada aluno teve a oportunidade de abordar todas as formas de CL em PE referidas, tanto no trabalho do grupo próprio como no trabalho dos outros grupos.

Esta série de atividades colaborativas, “além de proporcionarem momentos nos quais os participantes oferecem e pedem ajuda uns aos outros, proporcionam aos participantes momentos nos quais eles se deparam e lidam com diferenças, questionando o seu pensar e o do outro” (Bulla, 2007, p.109), estimulando assim a participação, a comunicação e a troca de ideias entre todos participantes, alunos tímidos e passivos também se podiam sentir mais encorajados para falar.

Cada grupo, depois de receber a indicação das personagens e a sequência definida, teve meia hora para preparar o diálogo.

Para a avaliação do desenvolvimento da competência de CL em PE dos alunos, recorreram-se a quatro grelhas²⁶⁰ diferentes pré-definidas com exibição das formas de CL associadas a cada situação, sendo cada uma acompanhada com escala de valores de 0 a 3:

- 0 – Inteiramente inadequado/ não realizado,
- 1 – Muitas inadequações,
- 2- Poucas inadequações,
- 3 – Totalmente adequado.

Apresenta-se no seguinte gráfico, os resultados de avaliação dos comportamentos dos alunos do Grupo A – Construção e encenação da *Situação A – Num restaurante*:

²⁶⁰ As grelhas com observações estão apresentadas em Apêndice 8.1.

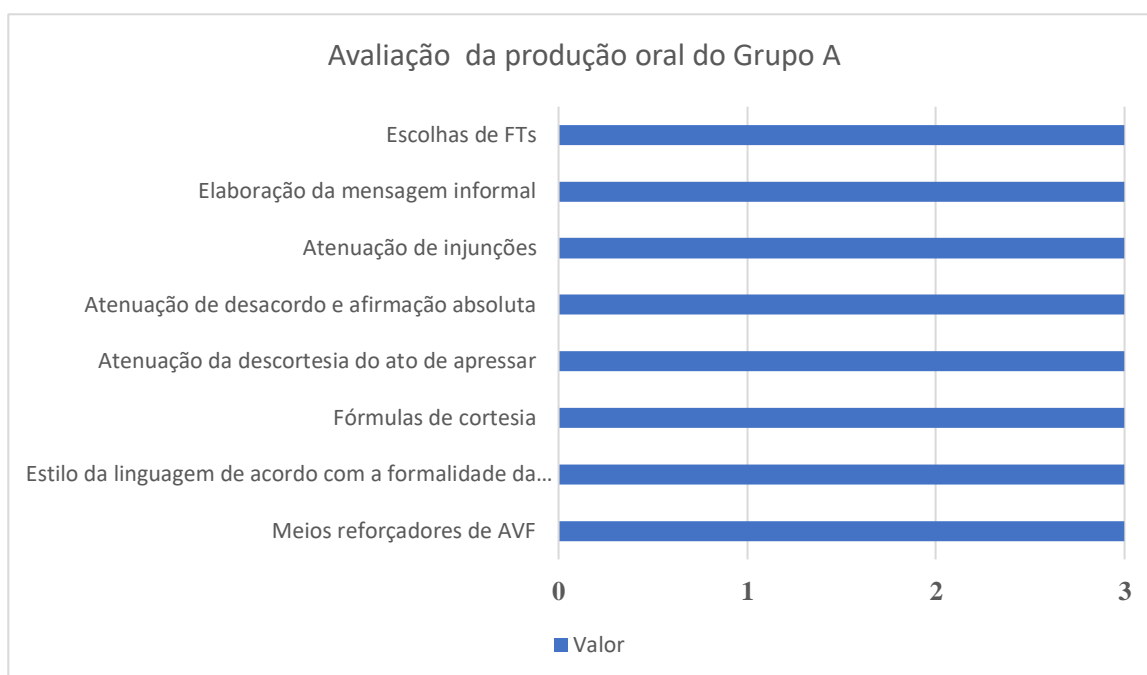


Gráfico 20 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo A

Durante a encenação da Situação A, como é visível nos resultados apresentados no Gráfico 20 – ponto máximo 3 em todas as formas de CL em PE -, os alunos do grupo A comportaram-se adequadamente na produção das formas de CL em PE. Escolheram as FTs todas pertinentes: “tu” e tratamento pelo nome próprio (entre as amigas), “o senhor/ a senhora” entre os clientes e o empregado e a senhora de caixa. As mensagens enviadas no *wechat*²⁶¹ entre as duas amigas foram adequadamente elaboradas a nível de CL – linguagem adequada e formas de saudação e despedida informais, mesmo que contivessem poucos e pequenos erros gramaticais (julgamento ao nível linguístico). Apresentaram a atenuação da descortesia das injunções transmitidas com as formas “Gostávamos de...”, “Podia...?”, “Queríamos...”, “É melhor ...”, entre outras. Utilizaram bem as estratégias de expressões de incerteza “se calhar” e “não tenho certeza”; cedência por expressão de concordância, “tem razão”, “sim” e “pois”; bem como o marcador de opinião “acho que” para suavizar os desacordos e afirmações absolutas. Conseguiram atenuar a descortesia do ato de apressar

²⁶¹ Instrumento de comunicação popularmente utilizado entre os chineses. As mensagens foram exibidas a todos os alunos na tela da sala de aula para serem avaliadas. Veem-se em Anexo 3.1.

com o recurso da expressão de incerteza e a forma verbal da 1ª pessoa do plural - “Se calhar, temos que comer mais rápido”. Utilizaram adequadamente as fórmulas de cortesia “se faz favor”, “por favor”, fórmulas de agradecimento, de cumprimento, de despedia e de pedido de desculpa quando eram necessárias. No desenvolvimento dos diálogos, os alunos utilizaram uma linguagem correspondente à formalidade da situação – informal entre amigas e mais ou menos formal entre as pessoas que oferecem serviço e os clientes. Além disso, também tiveram a sensibilidade de reforçar o AVF de concordância.

Depois da encenação, os outros grupos conseguiram identificar quase todas as formas de CL produzidas pelos membros do Grupo A, contribuindo com comentários positivos. As interações entre os grupos e entre os alunos e a professora foram desenvolvidas num ambiente harmonioso e animado.

O Gráfico seguinte expõe os resultados da avaliação dos comportamentos dos alunos integrantes do Grupo B – Construção e encenação da *Situação B – No ambiente de trabalho*:

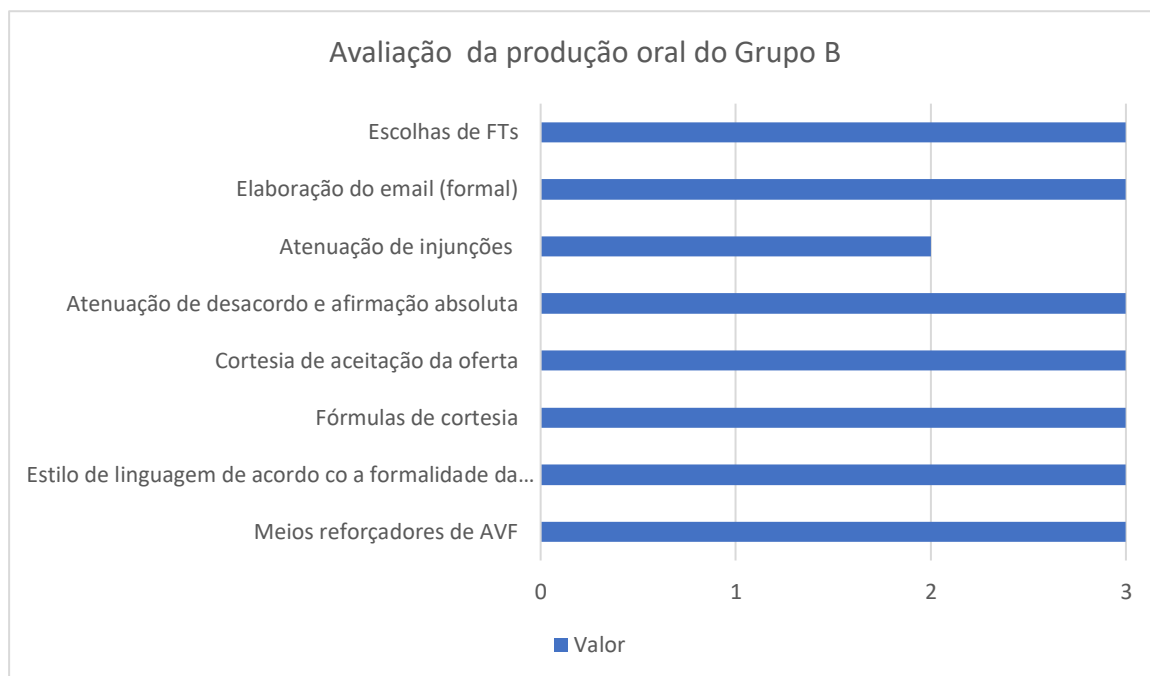


Gráfico 21 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo B

Durante o desenvolvimento da sequência, os alunos foram capazes de escolher FTs adequadas à formalidade da situação e às relações interpessoais – Sr.^a + título profissional (para a cliente), FT verbal na 3ª pessoa do singular (entre todas as personagens), Sr.^a D.^a + nome próprio (para a cliente), título profissional + nome completo (para a cliente), “senhora” (para a cliente), “senhoras” (da cliente à chefe e os funcionárias da empresa), tratamento pelo nome próprio (entre as colegas). Na elaboração dos e-mails (um de envio da funcionária à cliente e o outro de resposta da cliente)²⁶², mesmo que apresentassem alguns desvios linguísticos, usaram uma linguagem formal, escolheram vocativos e FTs adequadas, produziram fórmulas de cortesia corretas para convite, pedido, manifestação de disponibilidade, resposta, agradecimento e fechos delicados. Também conseguiram atenuar as injunções através das formas polidas “Gostava de pedir-lhe um favor, ...”, “Podia..., se faz favor?”, “Espero que...”, frases interrogativas, entre outras. Só que não tiveram atenção ao enunciado da funcionária para a chefe “Sim, senhora, diga-me!” – valor imperativo sem fórmula de cortesia “por favor” / “se faz favor”. Por isso, nesta forma de CL, o Grupo B ganhou 2 pontos – poucas inadequações. Suavizaram eficazmente o desacordo com a cedência por expressão de concordância e valorização “Boa ideia!” e afirmações absolutas com expressão de incerteza “Se calhar” e a forma verbal de 1ª pessoa do plural “Precisamos de ...”. Produziram a forma adequada na CL de PE ao receber o presente – aceitar o presente e dizer “Que giro! Mas não precisava! Muito obrigada!”. Enunciaram adequadamente as fórmulas de cortesia quando necessárias - “Se não se importa”, “Se faz favor”, “por favor”, “Com licença”, “Muito prazer”, fórmulas de agradecimento, pedido de desculpa, fórmulas de cumprimento e de despedida formais. Quanto ao estilo da linguagem, estava perfeitamente correspondente à formalidade da situação. Além disso, os alunos do Grupo B reforçaram com entoação adequada os AVFs de concordância e de interesse “Claro!!!”, “Que giro!!!” e “Com certeza!!!”.

Pode-se verificar que na Situação B, exceto uma inadequação acontecida na forma de cortesia “Atenuação de injunções”, todas as outras formas de CL foram bem apresentadas pelos alunos do grupo.

²⁶² Os dois e-mails foram exibidos a todos os alunos na tela da sala de aula para serem avaliados. Veem-se em Anexo 3.2.

Nos comentários contributivos dos alunos de outros três grupos, foram enumeradas quase todas as formas delicadas produzidas pelos alunos do Grupo B. Além disso, os alunos do grupo em questão ficaram conscientes da falta de atenção no enunciado “Diga-me.” com a indicação da professora e dos alunos de outros grupos. É de referir que, neste processo de apresentação de comentários positivos e negativos, reconheceu-se o cuidado dos alunos nos enunciados, por exemplo, no reforço dos elogios e interesse, agradecimento da apresentação, suavizar um comentário negativo, entoação de simpatia. Além disso, os alunos do Grupo B, ao receberam os comentários, também manifestaram a sua cortesia –mantiveram-se modestos e atentos– ouvindo as sugestões e críticas dos colegas e tomando notas, mesmo que um colega apresentasse um comentário incorreto por não ter entendido uma expressão utilizada por eles-, e agradeceram simpaticamente os comentários negativos dos colegas. Julgamos que a “cortesia de modéstia” apresentada por esses alunos neste caso já não era a divergência da CL em PE, mas era uma forma de “boa educação”.

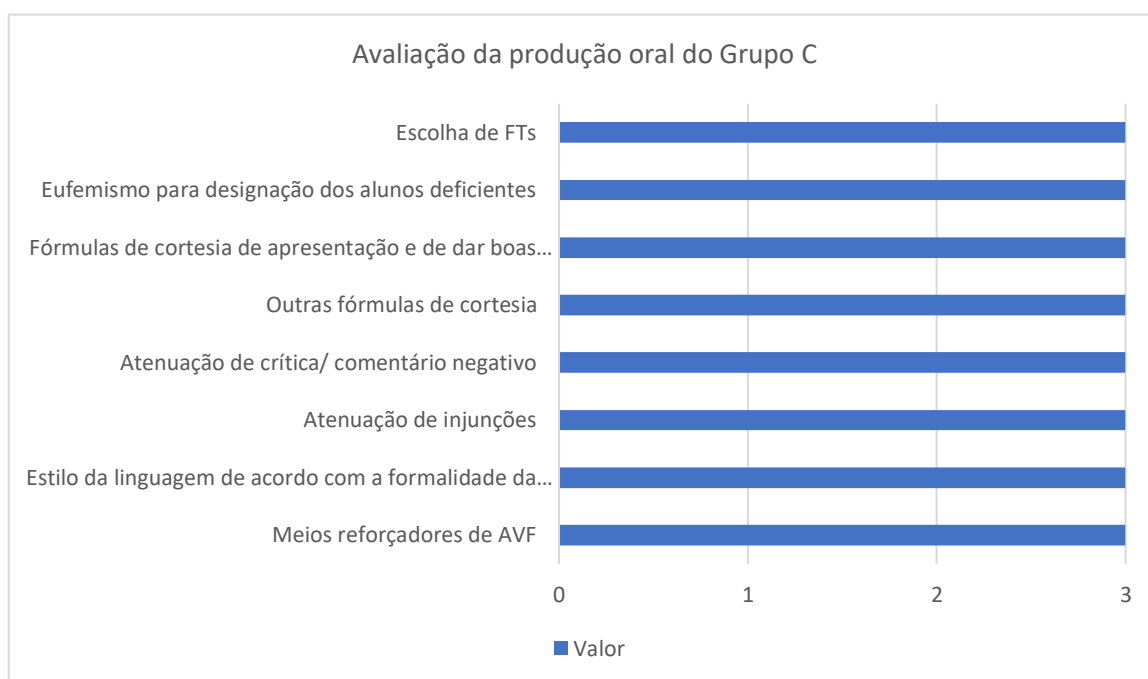


Gráfico 22 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo C

Relativamente ao trabalho coletivo do Grupo C - Construção e encenação *Situação C – Na escola*, também tiveram bons resultados de produção das formas de CL em PE – ponto máximo 3 em todas as formas de CL associadas. Todas as FTs escolhidas foram formais e delicadas – “Sr. Primeiro Ministro”, “senhora professora”, FT verbal na 3ª pessoa do singular, “vocês” e “- vos”. Tiveram o cuidado de substituir a forma indelicada “alunos com problemas mentais ou físicos” (forma chocante) pela expressão mais suave “alunos com necessidades educativas especiais”. Comportaram-se bem na CL de apresentação e de boas-vindas em situação formal- utilizaram a forma delicada “Tenho muito prazer de vos apresentar ...” e a fórmula de cortesia “Vamos dar-lhe boas vindas.”. Também usaram adequadamente outras fórmulas de cortesia quando necessárias – “Boa tarde!”, “Adeus!”, “Muito prazer!”, “Queria dar-vos os parabéns pelo sucesso alcançado ...” entre outras. Apresentaram a cortesia de suavizar o comentário negativo por ser precedido pela cedência por expressão de valorização - “Ele é mesmo muito, muito inteligente, mas...”. As injunções também foram manifestadas de forma indireta e delicada por “Queria...”, “Gostaria de que ...” e “É melhor...”, sendo acompanhados por fórmulas de cortesia para fazer pedido. Quanto ao estilo da linguagem produzido, também estava em consonância com a formalidade da situação. Além disso, reforçaram os AVFs de elogio e de agradecimento por advérbios e entoação.

Após a encenação, no momento de comentário, os outros grupos reconheceram e indicaram quase todas as formas delicadas produzidas pelo Grupo C, apresentando elogios.

De seguida, os alunos do Grupo D também representaram o diálogo construído – *Situação D – Apresentação de defesa da tese*. Os resultados de avaliação mostram-se no seguinte gráfico:

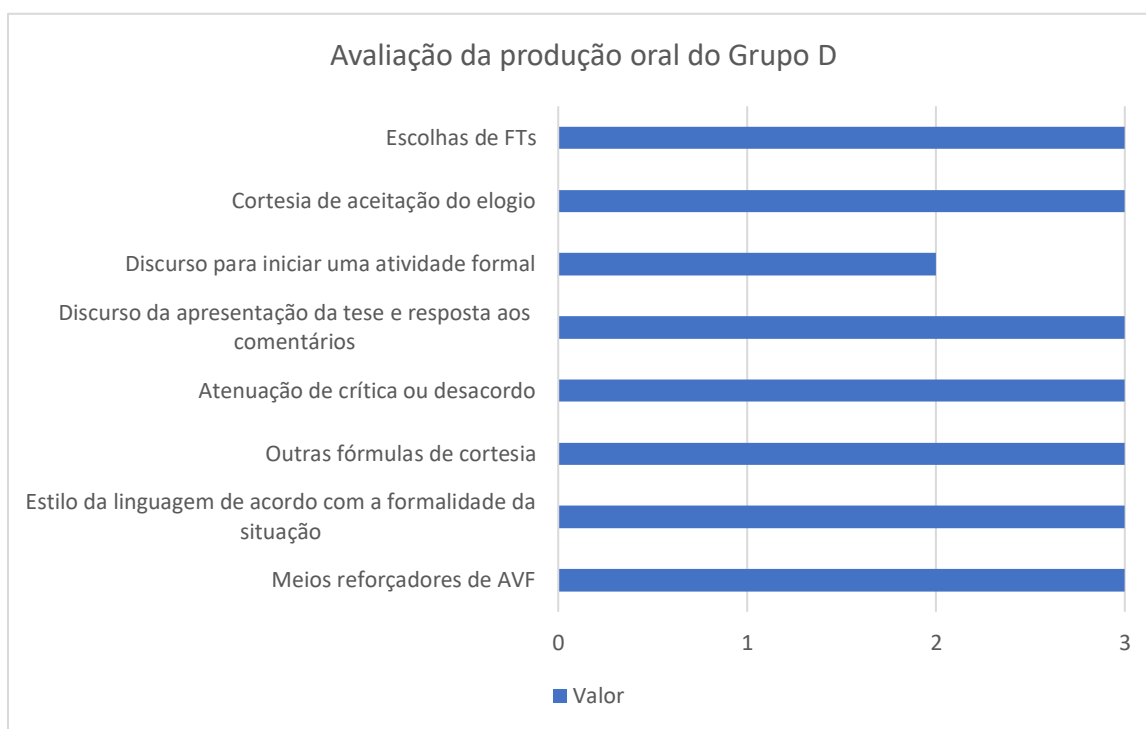


Gráfico 23 - Resultados de avaliação da produção oral do Grupo D

Exceto o comportamento inadequado na situação de início do discurso por ser uma situação pouco conhecida dos alunos, o Grupo D obteve a pontuação máxima 3 em todas as formas de CL associadas. As FTs escolhidas pelos alunos do Grupo D são totalmente adequadas: Sr.^a Prof.^a + nome completo, Sr. Prof. + nome completo, FT verbal na 3^a pessoa do singular e nome completo (para a mestranda). No desenvolvimento do diálogo, responderam de forma adequada aos elogios (um do orientador à arguente e outro da arguente à mestranda) – agradecer os elogios sem os recusar. No discurso do Presidente do júri para dar início às provas e iniciar a apresentação do trabalho, foram utilizadas fórmula de cumprimento formal e fórmula de cortesia adequada para iniciar uma prova académica. Apresentou-se o agradecimento e a disponibilidade aos membros do júri, no entanto, não foi realizada uma apresentação especial à arguente – a arguente, ao introduzir comentários à mestranda, fez uma autoapresentação. Portanto, nesta forma de CL, o grupo D teve uma classificação de 2 pontos. Esta única inadequação foi produzida devido ao facto de os alunos não conhecerem exatamente como funcionava o procedimento numa defesa de tese/dissertação. Também apresentaram um discurso delicado para encerrar a defesa das

provas. Além disso, a estrutura do discurso da apresentação da tese foi adequada – saudação geral formal, agradecimento da presença de todos, agradecimento especial ao orientador. A mestranda “comportou-se muito bem” ao receber os comentários – agradecimento aos aspetos tanto positivos como negativos. A atenuação de crítica transmitida pela arguente à mestranda foi adequada – cedência por expressão de valorização “Gostei muito do seu trabalho...” e marcador de opinião “Acho que...”. Todas as fórmulas de cortesia utilizadas – cumprimento, felicitação e agradecimento entre os interlocutores da Situação D também foram formais e adequadas. O estilo de linguagem esteve de acordo com o exigido num contexto comunicativo desta natureza– grande formalidade. Para além disso, os estudantes tomaram atenção ao reforço das AVFs de elogio e de concordância com advérbios e entoação.

Os colegas de outros grupos reconheceram quase todas as formas de CL adequadas produzidas por este grupo. Com a indicação da professora, os alunos perceberam a inadequação da falta de apresentação da arguente no discurso do Presidente do júri.

Na sequência dos comentários, a professora projetou na página 27 do *PowerPoint* um exemplo de um discurso adequado de um mestrando na sua defesa de tese/dissertação. Como todos os alunos precisariam de fazer uma apresentação de deste teor no ano seguinte, a oferta duma referência às formas adequadas na situação citada era especialmente oportuna para eles. Todos estiveram muito interessados com este exemplo oferecido e tomaram nota no caderno. Também houve alguns alunos que tentaram perguntar se podiam trocar algumas expressões por outras porque queriam dominar um maior número de possibilidades para que pudessem ter um melhor desempenho nas respetivas defesas de mestrado.

Os comportamentos dos alunos e os resultados adequados obtidos nesta fase de Produção Oral permitem-nos verificar que depois da realização das atividades anteriores de *sensibilização, elucidação, correção e alargamento*,²⁶³ com recurso às estratégias didáticas escolhidas, a competência de CL em PE dos alunos foi significativamente melhorada e a maioria dos problemas do capítulo anterior foram eficazmente resolvidos.

²⁶³ Algumas partes (2, 4 e 5) também foram reforçadas e avaliadas com exercício pelos motivos já justificados.

b. Questionário avaliativo (Questionário 2):

Defendemos que no ensino e na aprendizagem de línguas, investigadores em Didática, professores e alunos devem funcionar como parceiros. Neste sentido, para avaliar as atividades e estratégias didáticas, é deveras importante conhecer o que os alunos pensam, de que gostam ou não gostam e que expectativas podem ter. Para tal, nesta fase final da avaliação, também delineámos um breve questionário avaliativo com o intuito de perceber as opiniões dos alunos sobre a realização da nossa intervenção.

Em cada pergunta, os estudantes deveriam escolher um valor de 1(o mínimo) a 5 (o máximo), representado o seu grau de satisfação.

Primeiro, os alunos foram solicitados a avaliar os conhecimentos transmitidos pela professora em relação às suas necessidades linguístico-comunicativas.

Valor	Número de informantes	Percentagem
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	17,65%
5	14	82,35%

Tabela 2 - Avaliação dos conhecimentos transmitidos no Módulo Formativo em relação às suas necessidades linguístico-comunicativas

O valor médio da avaliação do conteúdo ensinado foi 4,824. De acordo com a Tabela 2, a grande maioria dos alunos (82,35%) considerou que os conhecimentos transmitidos nas sessões de intervenção satisfizeram perfeitamente as suas necessidades linguístico-comunicativas. Três alunos (17,65%), mesmo não tendo avaliado os conhecimentos

transmitidos com o valor máximo, muito embora concordassem com os conteúdos ensinados, tinham expectativas mais altas, isto é, desejavam conhecer mais formas de CL em PE.

Com a segunda pergunta, pretendíamos saber se os exercícios ajudaram no desenvolvimento das competências de CL dos alunos (Tabela 3).

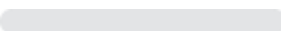
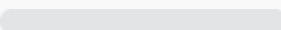
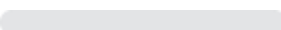
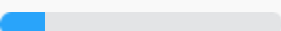

Valor	Número de informantes	Percentagem
1	0	 0%
2	0	 0%
3	0	 0%
4	3	 17,65%
5	14	 82,35%

Tabela 3 - Avaliação dos exercícios feitos no Módulo Formativo

A delineação dos exercícios também obteve um valor médio de avaliação de 4,824. Pela leitura da Tabela 3, um grande número dos alunos (82,35%) avaliou os exercícios realizados nas sessões com o valor máximo de satisfação. Três alunos (17,65) gostaram desses exercícios, ao mesmo tempo, considerando que teriam ainda de ser melhorados.

Quanto à avaliação dos materiais (vídeos e textos) utilizados nas sessões (ver a Tabela 4),

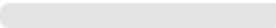
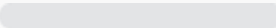
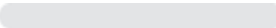
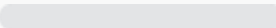

Valor	Número de informantes	Percentagem
1	0	 0%
2	0	 0%
3	0	 0%
4	0	 0%
5	17	 100%

Tabela 4 - Avaliação dos materiais (vídeos e textos) utilizados no Módulo Formativo

Cem por cento dos alunos acharam os materiais que tínhamos escolhido de muita pertinência. Tal resultado (o valor médio 5 – o máximo) pode ser explicado pelo facto de que todos esses materiais serem autênticos e ricos em formas de CL em PE, para além de interessantes do ponto de vista sociocultural e diversificados.

Por último, foi solicitado que os alunos fizessem a avaliação da organização geral destas duas sessões (ver a Tabela 5).

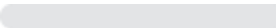
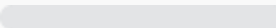
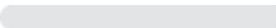
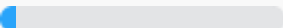

Valor	Número de informantes	Percentagem
1	0	 0%
2	0	 0%
3	0	 0%
4	1	 5,88%
5	16	 94,12%

Tabela 5 - Avaliação da organização geral do Módulo Formativo

A organização geral do Módulo Formativo foi valorizada pelos alunos com um alto valor médio de 4,941. Como se apresenta na Tabela 5, quase todos os alunos (94,12%) atribuíram o valor máximo à nossa organização geral das duas sessões de Módulo Formativo, exceto um aluno (5,88%) que nos deixou ainda um espaço a melhorar.

De acordo com os valores médios calculados, os alunos demonstraram mais satisfação com os materiais autênticos utilizados (vídeos e textos) – valor médio 5-, de seguida, com a organização geral do Módulo Formativo – valor médio 4,941. No que diz respeito aos reconhecimentos transmitidos e aos exercícios feitos, mesmo que fossem ligeiramente menos assinalados pelos estudantes (com valores de avaliação idênticos – 4,824), os resultados foram bastante positivos.

Esses resultados deram-nos as respostas de que estávamos à procura com este questionário avaliativo: o que os alunos pensavam, de que gostaram ou não gostaram e que mais expectativas apresentavam. De forma geral, as representações dos alunos sobre a nossa delineação do Módulo Formativo são positivas, o que significa que estes ficaram satisfeitos com a implementação da nossa intervenção. Por outro lado, os resultados obtidos também nos proporcionaram uma reflexão sobre o modo como poderíamos ainda melhorar e desenvolver a competência de CL dos alunos, por exemplo, com introdução de mais formas de CL em PE no ensino de PLE com o fim de satisfazer diversas necessidades, com um reforço e diversificação dos exercícios e das atividades sendo estas mais adequadas e ajustadas ao público, numa aprendizagem contínua e continuada ao longo do curso, com desenvolvimento de investigações para encontrar diversas estratégias didáticas eficazes.

4.4.4. Síntese refletiva

Neste capítulo, demos conta da implementação do Módulo Formativo (composto por duas sessões) desenvolvido por nós, que teve como grande objetivo fomentar e ajudar os alunos a resolverem problemas identificados no questionário passado, tentando desenvolver e consolidar a competência de CL em PE. Sob a orientação dos princípios didáticos referidos no início deste capítulo, delineámos o conteúdo da intervenção de acordo com a nossa conclusão dos resultados do questionário de diagnóstico e das entrevistas – limitações e

necessidades dos alunos em termos da competência de CL em PE. Na primeira sessão, foram abordadas as primeiras partes - *Introdução; Teoria Geral; FTs em PE; Fórmulas de cortesia; Atenuação de injunção e Atenuação de desacordo, crítica e afirmação absoluta*. No tocante à segunda sessão, tratou *Divergências: Modéstia e aceitação/ recusa de elogio, oferta e convite; Meios reforçadores de CL e Avaliação Final*.

Julgamos que a implementação da nossa intervenção didática teve efeitos positivos. Esta nossa afirmação pode ser comprovada pelos seguintes factos:

No decorrer das sessões, os alunos demonstraram estar muito atentos e interessados, com iniciativa e participação. É de salientar que essas reações dos alunos revelaram não só a necessidade e a pertinência da nossa intervenção, mas também pelo facto de que a nossa aplicação do questionário de diagnóstico e das entrevistas fizeram com que os alunos tomassem consciência das suas limitações na CL em PE.

Os alunos realizaram com êxito quase todos os exercícios inseridos na Parte 2 (exercício oral), Parte 4 (exercício escrito) e Parte 5 (exercício escrito), além disso, por iniciativa própria quiseram conhecer e memorizar várias possibilidades de respostas adequadas.

Além disso, os resultados positivos da avaliação final realizada sob dois ângulos – por quem efetuou a intervenção e por quem recebeu são provas inequívocas de algum sucesso e da relevância da nossa intervenção: melhorias significativas ao nível da competência de CL em PE dos alunos em causa e a satisfação e valorização mostradas pelos mesmos relativamente à nossa intervenção desenvolvida.

Registaremos ainda a nota conclusiva de que tais sucessos conseguidos pela implementação da intervenção, naturalmente, prenderam-se com as contribuições norteadoras das etapas anteriores – “avaliar”, “identificar” e “compreender” os problemas que temos estudado-, bem como a exequibilidade e a pertinência das estratégias didáticas adotadas para a construção do plano - centrar a aula nos alunos, dando relevância à estimulação da iniciativa deles; interação verbal nas aulas; utilização de materiais autênticos; diversificação e das atividades; entre outros. O que fizemos em particular neste processo, também poderia ser feito e completado no ensino superior de PLE em geral na China.

Indubitavelmente, não teria tido possibilidade na realização deste plano, nem de qualquer outro, sem a cooperação estimável dos alunos e da professora da UC de *Gramática e Comunicação II*.

Capítulo V -Considerações finais

“A qualidade, ou seja, a combinação do conteúdo da educação fornecida com a excelência dos professores, com as realizações reais e com o sucesso acadêmico dos estudantes, é tão importante quanto a quantidade. Há um ciclo de feedback positivo entre a educação e a inovação como um propulsor de crescimento sustentável em uma economia verde, na qual a inovação, as competências verdes e a capacidade de lidar com a mudança serão condutores significativos de cada setor econômico. Portanto, a educação é um bom investimento, e a educação de qualidade é um investimento inteligente para a construção de sociedades inclusivas e sustentáveis.” (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2017)

Enquadrada no âmbito de Educação em PLE, elegemos para este trabalho a CL enquanto o eixo de investigação.

O estudo foi motivado por diversos fatores enfrentados, os quais foram referidos ao longo da tese: a relevância da competência de CL para os alunos chineses de PLE progredirem e alcançarem sucesso em seus empregos e em suas vidas, pouco destaque atribuído a esta competência no ensino e na aprendizagem de Português na China, assim como o reconhecimento de uma enorme carência de estudos específicos sobre a CL em Português a alunos de LMC..., num contexto de globalização a nível mundial, em que a LP tem uma posição importante enquanto língua internacional e há ligações estreitas atuais e futuras em todos os aspetos entre Portugal e a China.

Relembramos que a nossa investigação teve como objetivo geral saber como melhorar a competência de CL dos alunos de LMC a nível universitário, mais concretamente, três objetivos específicos a alcançar:

a) **Identificar e analisar** as dificuldades e os problemas apresentados por alunos de LMC em relação à CL em PE;

b) **Compreender** as causas dessas dificuldades e problemas;

c) **Intervir** para melhorar a competência de CL em PE dos alunos de LMC envolvidos nesta pesquisa, propondo algumas sugestões didáticas para o ensino superior, no âmbito de PLE na China.

Apresentaremos, então, neste último capítulo, as principais conclusões (respostas às questões definidas *a priori*) a que chegámos e algumas contribuições realizadas para a área de investigação através do trabalho levado a cabo, proporcionando, posteriormente, algumas propostas didáticas. Também evidenciaremos algumas limitações da nossa investigação, apresentando perspectivas para trabalhos futuros.

5.1. Conclusões, contribuições e propostas

A Figura 8 esclarece de que forma os nossos esforços realizados em cada etapa da investigação favoreceram a concretização deste projeto e as principais contribuições da nossa investigação para a área de ensino de PLE a alunos de LMC.

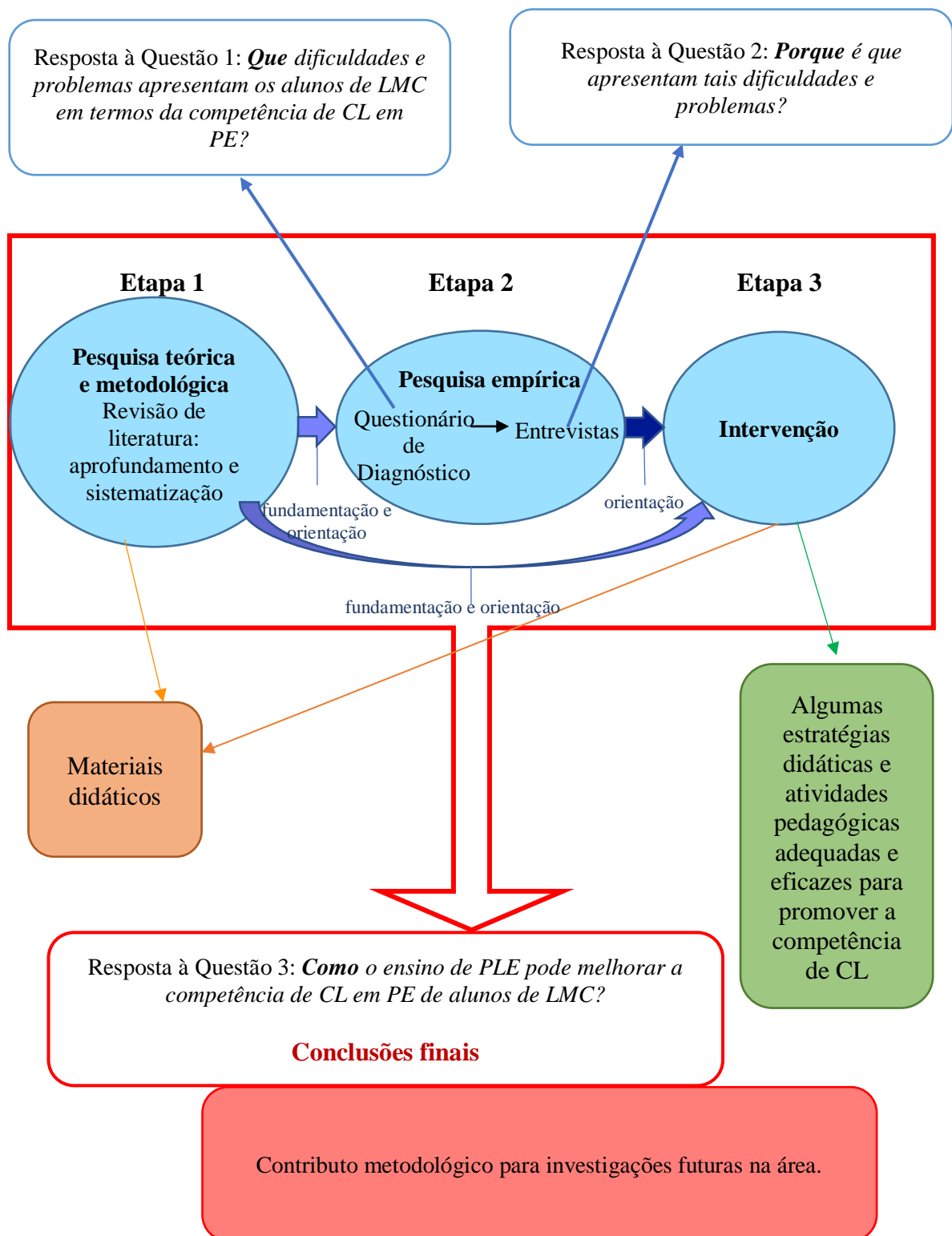


Figura 8 - Contribuições de cada etapa e da investigação global

Através da revisão de literatura, aprofundámos as questões conceituais e metodológicas. Os resultados obtidos nesta etapa inicial dizem respeito à localização do estado da arte (Introdução e Capítulo I), aprofundamento em termos de teorias de base e de conceitos-chave (Capítulo I), sistematização das formas de CL em PE (Capítulo II), bem como a elucidação das principais convergências e divergências entre a CL em PE e em Chinês (Capítulo II) – das quais, são dignas de menção o entendimento distinto da modéstia, a diferente importância atribuída à hierarquia, a cortesia de aceitar ou recusar ofertas, hábito de usar ou não “obrigado(a)” e “por favor/ se faz favor” nas relações próximas...-, bem como reflexão sobre metodologias de investigação (Capítulo III). Os resultados da pesquisa teórica, apesar de serem organizados principalmente no Capítulo I – *Enquadramento teórico* e no Capítulo II – *A CL do PE e a CL do Chinês: alguns pontos de contacto e de divergência*, têm orientado, dando sentido aos trabalhos seguintes (Cardoso, Alarcão, & Celorico, 2010; Lopes da Silva, 2013): delineação do Questionário de Diagnóstico e do Guião das entrevistas, análise e interpretação dos dados obtidos nessas duas fases de pesquisa empírica²⁶⁴ e a conceção e planificação da intervenção²⁶⁵. Podemos dizer que a nossa revisão de literatura não acabou na primeira etapa, mas acompanhou todo o procedimento da investigação, mantendo a vinculação entre a teoria e a prática (Lopes da Silva, 2013).

Pela elaboração do Capítulo IV – *Contribuição empírica*, registámos a Etapa 2 da investigação que concerne à nossa pesquisa empírica (4.1 - 4.3) e a Etapa 3 que se dedicou à intervenção didática (4.4).

Numa primeira fase da Etapa 2, os resultados da análise e da interpretação dos dados do *Questionário de Diagnóstico* permitiram-nos responder à primeira questão norteadora - *Que dificuldades e problemas apresentam os alunos de LMC em termos da competência de CL em PE?* As respostas estão detalhadamente exibidas na Secção 4.1.4 – *Síntese dos resultados do questionário de diagnóstico*, por sua vez, podem ser resumidas em “fraca

²⁶⁴ Retornámos sempre às teorias anteriormente estudadas e sistematizadas, visto que “durante a interpretação dos dados, é preciso voltar atentamente aos marcos teóricos, pertinentes à investigação, pois eles dão o suporte e as perspetivas significativas para o estudo. A relação entre os dados obtidos e a fundamentação teórica é que dará sentido à interpretação” (Coutinho, 2016, pp.221-222).

²⁶⁵ A contribuição dos resultados da nossa **pesquisa teórica** foi deveres relevante para a **intervenção**, mesmo que não implicasse imediata a intervenção na realidade que investigámos, “nem por isso deixa de ser importante, pois seu papel é decisivo na criação de condições para a intervenção” (Baffi, 2002).

sensibilidade e alguns desconhecimentos” (em formas linguísticas, regras e estratégias de delicadeza, diferenças socioculturais...). Além disso, os resultados revelaram alguns vestígios de interferência negativa da LM (Chinês) para o Português neste sentido.

Numa fase seguinte, pelas vozes dos alunos, obtivemos dados complementares aos resultados do questionário (4.2 – *Fase exploratória – Resultados das entrevistas*), respondendo à segunda questão – **Porque é que apresentam tais dificuldades e problemas?** Denotámos que as principais causas consistiram na pouca atenção prestada às CL na aprendizagem e no uso da LP; passividade de alguns alunos, insuficiência de inclusão, sistematização e destaque da CL no ensino; transferência negativa da LM, carências de livros e materiais específicos; *input* insuficiente, falta de oportunidades de prática.... Além disso, esta fase exploratória possibilitou-nos um conhecimento sobre as expectativas dos alunos para a nossa intervenção (norteando os nossos trabalhos na Etapa 3 - Intervenção) e para a incorporação das formas de CL no ensino de PLE na China (provocando-nos algumas considerações sobre como se integrar a CL ao ensino de PLE²⁶⁶).

Com a fundamentação construída pela pesquisa teórica e a orientação dos resultados da pesquisa empírica (quer do questionário, quer das entrevistas), na Etapa 3 realizámos uma intervenção didática (retratada na Seção 4.4), que foi concretizada por duas sessões de Módulo Formativo para os alunos de LMC em questão. Pelos resultados positivos de avaliação final desta intervenção didática (4.4.3), constatámos que conteúdos e atividades pedagógicas metodicamente delineados e desenvolvidos promovem melhorias da competência de CL em Português dos alunos de LMC, como aconteceu na implementação da nossa intervenção. Verificámos que o conteúdo delineado e as atividades de “sensibilização”, “elucidação”, “correção” e “alargamento” realizadas na nossa intervenção corresponderam, grosso modo, às necessidades dos alunos. Também averiguámos que as estratégias didáticas adotadas que estimularam a iniciativa, a participação e reflexão dos alunos; interações verbais nas aulas; utilização de materiais autênticos; diversificação das atividades da aula; ensino de língua de forma contextualizada, entre outras, pareceram-nos pertinentes e eficazes.

²⁶⁶ Serão apresentadas juntamente com outras propostas num momento posterior.

Além disso, um facto crucial que temos defendido - a indispensabilidade da incorporação no ensino de PLE a alunos de LMC - foi comprovado em vários momentos:

- Na introdução: a posição importante da LP como uma língua internacional, a necessidade dum melhor desenvolvimento no ensino de Português a alunos de LMC no contexto de globalização;
- No enquadramento teórico: a função decisiva para comunicação adequada, delicada e eficaz e um elemento indispensável para a aquisição da CC (mas precisamente, CS) em LP;
- Na descrição de principais divergências entre a CL do PE e do Chinês: a existência de grande diferença a níveis linguístico e sociocultural;
- Na fase de diagnóstico da etapa empírica: vários problemas apresentados pelos alunos de LMC em relação ao reconhecimento e à produção das formas de CL em PE;
- Na fase exploratória da etapa empírica: as expetativas manifestadas pelos sujeitos entrevistados para a introdução das formas de CL no ensino de Português.

Articulando as reflexões da implementação da intervenção e várias considerações produzidas nos momentos anteriores, conseguimos resposta à última questão, que também constitui a questão central da investigação - ***Como o ensino de PLE pode melhorar a competência de CL em PE de alunos de LMC?*** Tal resposta reside exactamente nas **propostas didáticas** que lançaremos logo a seguir para o ensino de Português a alunos de LMC a nível universitário:

Contextualizada no tempo e no espaço de contemporaneidade e globalização, a meta principal da Educação consiste em “desenvolver competências que permitam ao sujeito alcançar sucesso pessoal e profissional. Visa permitir a cada um aprender a utilizar os seus saberes para actuar com eficiência” (Dias, 2010, p.76). Neste caso, o ensino de PLE não se pode limitar às regras linguísticas, mas deve proporcionar um enriquecimento mútuo de conhecimentos entre as áreas relacionadas (Língua, Cultura, História, Sociedade...) e manter um desenvolvimento equilibrado entre todos elementos da CC (Competência Linguística, CS, Competência Pragmática...). Para tal, é necessário promover um ensino de PLE baseado

na interculturalidade (Bizarro & Braga, 2005; Byram, 2000; Mendes, 2007; Portera, 2010) e interdisciplinaridade (Bizon, 1994; Fazenda, 2008; Rauber, 2005; Yared, 2008), criando “uma interligação contínua e consciente entre a prática da língua e a interpretação e compreensão das diferentes culturas co-presentes (as maternas e as estrangeiras)” (Bizarro & Braga, 2005, p.831) e passando “da construção de um conhecimento setorizada para a construção de um conhecimento integrado” (Bizon, 1994, p.51).

É aconselhável que a CL acompanhe todo o ensino até ao fim da Licenciatura. Os alunos de LMC, além de necessitarem possuir uma boa base linguística²⁶⁷, devem ser consciencializados para o uso da LP de forma adequada e “delicada” desde o primeiro ano de aprendizagem de Português. Os conteúdos das formas de CL e das divergências socioculturais entre a língua-alvo e a LM devem ser introduzidos e destacados metodicamente no ensino de PLE, correspondendo às realidades²⁶⁸ e às necessidades de diferentes fases de aprendizagem. Um curso ou uma disciplina específica para aprofundar as questões sociolinguísticas em PE poderia ser incluído no programa curricular do ensino de Português a alunos de LMC²⁶⁹. Além disso, no quarto ano de Licenciatura, a introdução duma sistematização das formas de CL frequentemente utilizados no âmbito laboral será indispensável para os alunos serem mais competentes no mercado de trabalho²⁷⁰.

As estratégias didáticas que adotámos na intervenção²⁷¹, mesmo que não sejam os únicos meios de possibilitar uma melhor qualidade do ensino de Português a alunos de LMC-há e haverá bastantes estratégias a estudar-, são importantes e recomendáveis aos docentes de PLE que pretendem possibilitar uma melhor aquisição das CSs dos seus alunos.

²⁶⁷ É de referir que as regras gramaticais, elementos fundamentais para adquirir uma boa Competência Linguística, devem ser ensinadas e associadas a possíveis efeitos de delicadeza ou indelicadeza, por exemplo, o Pretérito Imperfeito, o Imperativo...

²⁶⁸ Por exemplo, é necessário que os alunos tenham uma Competência Linguística adequada.

²⁶⁹ Considerando a pertinência da proficiência da LP dos alunos, defendemos que este(a) curso/disciplina não deve ser organizado(a) antes do terceiro ano.

²⁷⁰ “A universidade, ao preparar cientificamente os seus estudantes, procura ainda dotá-los de instrumentos que lhes permitam entrar no mercado de trabalho.” (Ançã, Marcácio, Guzeva, & Gomes, 2014, p.129)

²⁷¹ Ver 4.4.1.

Dada a carência sentida não só por nós, mas também pelos alunos²⁷², a produção de materiais específicos de CL em PE para os alunos de LMC torna-se uma tarefa extremamente urgente para os investigadores e docentes de PLE. A elaboração de tais materiais deve ter em conta, além da riqueza do conteúdo, tanto a adequação gramatical e discurso-textual como a explicitação devidamente contextualizada dos usos adequados, delicados e efetivos das formas/ fórmulas linguísticas, evitando limitações de alguns tipos de material:

[...] gramáticas, dicionários e manuais didáticos, por um lado, guias de conversação e livros de etiqueta ou boas-maneiras, por outro. Nestes últimos encontram-se listas mais ou menos completas de *fórmulas*, regra geral apenas (e pouco) formalmente contextualizadas, cujas descrições, todavia, nem sempre primam pela correção gramatical e discurso-textual. No conjunto dos primeiros, encontramos inventários mais ou menos incompletos, acompanhados de descrições dos seus valores morfossintáticos, semânticos e, por vezes, pragmáticos (a que alguns autores chamam geralmente «estilísticos» ou «afectivos», com exemplos quase sempre desco(n)textualizados ou insuficientemente co(n)textualizados). A propósito, não deixa de causar alguma estranheza que, tratando-se de manuais, uns e outros destinados a *ensinar os bons usos* da língua, nos diferentes contextos de interação social, os seus autores pouca ou nenhuma atenção dêem aos *usos efectivos* daquelas fórmulas, co(n)textualizando devidamente as ocorrências exemplificativas e as suas descrições linguísticas. São assim ignorados e/ou desvalorizados os reais efeitos (ou defeitos) de cortesia que os seus eventuais utilizadores possam expressar, nas diferentes práticas discursivo-textuais (Rodrigues, 2002, p.163).

Além disso, os materiais didáticos deveriam ser múltiplos e adaptáveis a diferentes fases e objetivos de ensino e de aprendizagem, favorecendo não só o ensino e a aprendizagem na sala de aula, mas também a autoaprendizagem fora da sala de aula.

Além da urgência na elaboração de materiais didáticos para orientar os professores como ainda para promover a aprendizagem dos alunos, os docentes de PLE a alunos de LMC podem ter em conta o uso de materiais autênticos (Berwald, 1987; Bressan, 2002; Carvalho,

²⁷² De acordo com as informações oferecidas pelos informantes das entrevistas, ver 4.2.

1993; Ciccone, 1995; Hadley, 1993; Lin, 2016) e semi-autênticos²⁷³ no ensino - um meio importante para garantir o *input* (Ellis, 1985; Krashen, 1985) da língua e as formas de CL adequadamente utilizadas em diferentes contextos de comunicação verdadeira.

Outra proposta que apresentamos aqui diz respeito a diferentes abordagens dos elementos ensináveis e dos não ensináveis da CL²⁷⁴ no ensino de Português a este público de LMC. No que se refere aos conteúdos ensináveis como alguns princípios elementares e universais para todos os tipos de comunicação, fórmulas de cortesia, FTs, alguns meios atenuadores dos AAVs ou reforçadores dos AVFs comuns e eficazes em PE²⁷⁵, algumas divergências sociolinguísticas evidentes entre o PE e o Chinês²⁷⁶, entre outros, necessitam de ser sistematizados e explicitados de forma metódica e contextualizada - como fizemos na nossa intervenção. No tocante aos elementos que não podem ser completamente ensináveis, estes dizem respeito às estratégias complexas e variáveis no desenvolvimento de comunicação, inúmeras possibilidades de escolha e articulação das formas de delicadeza para situações específicas. Por um lado, os professores poderão dar aos alunos um ponto de “partida” - sensibilizar para a sua importância²⁷⁷ -, incentivando-os a alargar os conhecimentos neste sentido; por outro lado, o ensino de Português a alunos de LMC deve proporcionar-lhes mais oportunidades de contacto com vários tipos de comunicações²⁷⁸ - *input* (Ellis, 1985; Krashen, 1985), e prática das formas de CL em situações verdadeiras - *output* (Skehan, 1998; Swain, 1995). Isto é, a imersão não só num contexto educacional, mas também num contexto natural²⁷⁹ (Ellis, 2000) para promover a apropriação das formas de CL dos alunos.

²⁷³ Entendemos por materiais semi-autênticos os documentos realmente produzidos em sociedade, mas adaptados ao nível linguístico dos aprendentes.

²⁷⁴ Apresentámos uma discussão sobre esta questão na Secção 1.3.

²⁷⁵ Tais como as que referimos no Capítulo II.

²⁷⁶ Por exemplo, as divergências que concluímos na Secção 2.2.2.

²⁷⁷ Como dito em momentos anteriores da nossa tese.

²⁷⁸ Nomeadamente as comunicações formais e contacto com pessoas além de colegas e amigos de mesma idade, visto que os alunos possuem experiência muito limitada neste sentido, de acordo com as informações das entrevistas.

²⁷⁹ Por isso, é fundamental que os alunos aproveitem os programas de mobilidade internacional para se integrarem no contexto linguístico da língua-alvo.

Adicionalmente, dado que a excelência dos processos de ensino e de aprendizagem não serão possibilitados sem motivação dos alunos²⁸⁰ (Pereira, 2013), e que “o papel do ensinante não é apenas ensinar, mas também entender, estimular e dirigir o processo de ensino/aprendizagem” (Fernandes, 2014, p.116), outra tarefa fundamental dos docentes consiste em motivar os estudantes para o desenvolvimento da sua competência de CL. A fim de estimular a “motivação extrínseca”²⁸¹, os professores podem consciencializar os seus alunos para a indispensabilidade da aquisição desta competência para alcançarem sucessos no seu emprego e na sua vida, tomando a iniciativa de observar e praticar diversas formas de CL em PE. Relativamente à “motivação intrínseca”²⁸², os docentes devem tentar delinear os conteúdos de ensino de acordo com as necessidades dos alunos, diversificar as atividades pedagógicas e tornar o ensino mais interessante e atraente com recurso a estratégias e materiais adequados²⁸³. Além disso, importa fomentar a iniciativa dos alunos para “saírem do grupo dos colegas chineses” e verem o mundo fora da universidade e da residência, aproveitando a imersão da língua alvo em Portugal. Estamos convictas de que as ações dos docentes para motivar extrínseca e intrinsecamente dos alunos chineses permitir-lhes-ão “estar cognitiva, emocional e comportamentalmente envolvidos” nas atividades escolares e sociais, para essas serem “úteis e produtivas” (Pereira, 2013, p.453).

Este trabalho trouxe ainda outras contribuições para a área de Educação em PLE que gostaríamos de mencionar:

Acreditamos que o nosso trabalho de sistematização teórica no Capítulo II; de *Planificação de Intervenção* (Apêndice V), assim como o conteúdo do *PowerPoint* (Apêndice VI), os exercícios (*slides* 7-8 do Apêndice VI e Apêndice VII), entre outros documentos e materiais elaborados na etapa de intervenção²⁸⁴, podem ser replicados,

²⁸⁰ Pela análise dos dados das entrevistas, a falta de motivação foi reconhecida como uma das causas dos problemas e dificuldades apresentados pelos estudantes.

²⁸¹ “Motivação extrínseca implica fazer alguma coisa com o objetivo de obter algo no final. A motivação extrínseca é influenciada pelos fatores externos tais como prémios e punições. Para obter um diploma universitário, um aluno deverá estudar arduamente.” (Pereira, 2013, p.452).

²⁸² “A motivação intrínseca implica motivações internas, geradas pelo próprio indivíduo. Por exemplo, um aluno pode estudar arduamente porque gosta do curso que frequenta” (Pereira, 2013, p.452).

²⁸³ Por exemplo, no Módulo Formativo utilizámos vídeos e textos interessantes e criámos um ambiente da aula livre e animada.

²⁸⁴ É de mencionar que os textos e os vídeos não foram elaborados por nós, mas também podem servir de referência a outros investigadores e docentes.

alargados e adaptados por docentes e investigadores em PLE a alunos chineses, fornecendo, deste modo, um grande apoio na delineação e produção dos materiais didáticos.

Pensamos que as estratégias didáticas adotadas e atividades pedagógicas realizadas, como referido anteriormente, possam ser outra contribuição para a área do ensino de PLE a chineses, de forma a serem replicadas, também proporcionando algumas medidas concretizadas e eficazes na promoção da competência de CL em PE dos alunos de LMC.

Ainda é de referir que a investigação globalmente também pode contribuir em termos metodológicas para as investigações futuras na área, por exemplo, o procedimento da investigação e os métodos e as técnicas utilizados...

5.2. Limitações do estudo

Identificamos, agora, um constrangimento nosso que se relaciona com algumas limitações da nossa investigação.

A primeira limitação está associada ao perfil académico, profissional e investigativo da autora. Sendo uma doutoranda, docente e investigadora jovem, sentimos que estamos a dar apenas os primeiros passos na área e que ainda há um grande caminho para continuarmos. Além disso, não tendo a LP como LM, a autora sentiu algumas dificuldades para elaborar um trabalho de doutoramento que é extremamente exigente.

Outra limitação, que foi referida várias vezes ao longo da tese, consiste na impossibilidade de abordar todas as formas de CL em PE, assim como as divergências socioculturais entre as duas línguas, dado estarmos perante uma tese de doutoramento e o seu foco ter de ser necessariamente limitado.

Ainda uma limitação a registar que se prende com o âmbito da população-alvo do nosso estudo. À procura dum aprofundamento da problematização, o nosso “caso” estudado foi constituído por apenas alunos de LMC duma universidade chinesa - a ULEJ. Teria sido interessante alargar o estudo a estudantes de várias outras universidades (seja em Portugal,

seja na China) que terão, porventura, as mesmas necessidades (socio)linguísticas neste domínio²⁸⁵.

5.3. Perspetivas futuras

Considerando as limitações do nosso estudo, apresentamos algumas perspetivas para trabalhos futuros:

Formações de professores em termos didáticos serão oportunas para os docentes de Português na China reforçarem o seu saber-fazer pedagógico²⁸⁶ e serem capazes de desenvolver diversas práticas educativas e resolver diferentes problemas de ensino e de aprendizagem.

É urgente que no universo do ensino de Português a alunos de LMC mais atenção seja dedicada à questão de CL. Espera-se que mais estudos teóricos e empíricos sejam realizados por docentes e investigadores na área, a fim de continuar a aprofundar e completar o conhecimento neste campo, e encontrar mais estratégias didáticas eficazes para melhorar esta competência dos estudantes chineses, promovendo um “desenvolvimento sustentável”²⁸⁷ no ensino de PLE e uma melhor difusão da língua de Camões.

Em termos pessoais, no seu percurso académico, investigativo e educativo, a autora pretende dar continuidade a este trabalho, com o intuito de, num futuro próximo, apresentar outras contribuições.

²⁸⁵ Apesar de cada grupo – alunos de determinada universidade chinesa - poder apresentar certas particularidades, acreditamos que alguns problemas e dificuldades que percebemos neste “estudo de caso” podem ser comuns à maioria dos alunos chineses de PE.

²⁸⁶ A maioria dos docentes de PLE na China não se formaram em Educação, portanto, falta-lhes preparação pedagógica (André, 2016; Lin, 2015).

²⁸⁷ É um termo originado da área de economia e da área de ecologia, inserimos esta expressão no campo educativo para defender a importância da “sustentabilidade” e da “continuidade” no ensino de PLE: o ensino de PLE deve ser um processo de desenvolvimento contínuo que precisa de adaptações, e deve exercer efeitos educativos ao longo da vida dos alunos – não só durante a Licenciatura, mas também ajudá-los a resolver problemas encontrados no seu trabalho e na sua vida futura.

Por último, finalizamos esta tese, que na realidade nunca termina, com as seguintes palavras de José Saramago:

“A viagem não acaba nunca. Só os viajantes acabam. [...] O fim duma viagem é apenas o começo doutra. [...]. É preciso recomeçar a viagem. Sempre.”

- José Saramago (1995, p.387), ***Viagem a Portugal***

Referências bibliográficas

- Abritta, C. S., & Wilson, V. (2016). A Polidez em revista. *Revista SOLETRAS*, 31, 1-5.
- Afonso, N. (2005 a). *Investigação Naturalista em Educação*. Porto: Edições Asa.
- Aires, L. (2015 b). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Alarcão, I. (2008). O outro lado da competência comunicativa: a do professor. Em I. C. Fazenda, *Didática e interdisciplinaridade*. (pp. 21-30). São Paulo: Papirus Editora.
- Alarcão, I. (2018). A constituição da área disciplinar de Didáctica das Línguas em Portugal. *Linguarum Arena: Revista de Estudos em Didática de Línguas da Universidade do Porto*, 1(1), 61-79.
- Álvarez Muro, A. (2005). *Cortesía y descortesía. Teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida: Universidad de Los Andes, Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico.
- Alves, S. (maio de 2007). "*Ddtc nome idade*" : A delicadeza linguística em private chat. (I. P. Viseu, Ed.) Acesso em 01 de julho de 2017, disponível em Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu: <http://hdl.handle.net/10400.19/393>
- Amado, J. S. (Coord). (2017). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação* (3ª ed.). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado, J. S. (2009). *Introdução à Investigação Qualitativa em Educação (Investigação Educacional II)*. Relatório de Disciplina apresentado nas Provas de Agregação. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Ançã, M. H. (2003). Português – língua de acolhimento: entre contornos e aproximações. Em *Congresso Internacional sobre História e Situação da Educação em África e Timor*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

- Ançã, M. H. (2015). A promoção e difusão da língua portuguesa: vozes de estudantes lusófonos. *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, 8(2), 94-106.
- Ançã, M. H. (2015). Que valores tem a Língua Portuguesa? Um estudo com universitários portugueses, brasileiros e cabo-verdianos. Em R. Samartim, R. Vázquez, J. Feijó, & M. Brito-Semedo, *Estudos da AIL em Ciências da Linguagem: Língua, Linguística, Didática* (pp. 146-155). Santiago de Compostela/Coimbra: AIL Editora.
- Ançã, M. H. (2017). Reunião de trabalho do Laboratório de Investigação de Educação em Português (LEIP) do Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro. Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Ançã, M. H., Marcácio, M., Guzeva, T., & Gomes, B. (2014). O papel da Educação em Português na promoção e difusão da língua - um estudo com um grupo de estagiárias. *Revista Lusófona de Educação*, 27, 127-142.
- André, C. A. (2016). O português na China: passado, presente e futuro. Em A. A. Luís, C. Luís, Os, & P. Osório (Org.), *A língua portuguesa no mundo: passado, presente e futuro* (pp. 83-96). Lisboa: Edições Colibri.
- Araújo Farias, P. S. (2013). *A teoria da polidez e o ensino contextualizado de língua espanhola*. Acesso em 07 de 08 de 2017, disponível em Revista Intercâmbio dos Congressos de Humanidades: <http://periodicos.unb.br/index.php/intercambio/article/view/13167/9247>
- Austin, J. L. (1962). *How to do Things with Words*. London: Oxford University Press.
- Bachman, L. F. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Baffi, M. A. (2002). *Modalidades de Pesquisa: Um Estudo Introdutório*. Acesso em 5 de julho de 2018, disponível em <http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/met02a.htm>
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (Reimpressão da Edição revista e actualizada de 2009ª ed.). Lisboa: Edições 70, Lda.

- Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes.
- Bayraktaroglu, A. (1991). Politeness and interactional imbalance. *International Journal of the Sociology of Language*, 92, 5-34.
- Berwald, J. P. (1987). *Teaching Foreign Languages with Realia and other Authentic Materials*. Washington, D.C.: ERIC Publications.
- Bizarro, R., & Braga, F. (2005). Da(s) cultura(s) de ensino ao ensino da(s) cultura(s) na aula de Língua Estrangeira. Em *Homenagem ao Professor Doutor Mário Vilela* (pp. 823-835). Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Bizon, A. C. (1994). *Características da interação em contexto de ensino regular e em contexto de ensino interdisciplinar de português-lingua estrangeira*. Dissertação de Mestrado em Linguística Aplicada na Área de Ensino-Aprendizagem de Segunda Língua e Língua Estrangeira. Campinas: Universidade Estadual de Campinas, Departamento de Linguística Aplicada.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (2013). *Investigação qualitativa em Educação. Uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Boni, V., & Quaresma, S. (janeiro-junho de 2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em tese*, 2(1), 60-80.
- Bressan, C. G. (2002). *A elaboração de tarefas com vídeos autênticos para o ensino de línguas estrangeiras*. Dissertação de mestrado em Letras. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Letras.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. Em *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). New York: Cambridge University Press.

- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge university press.
- Bulla, G. D. (2007). *A realização de atividades pedagógicas colaborativas em sala de aula de português como língua estrangeira*. Dissertação de Mestrado em Linguística Aplicada. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Letras.
- Byram, M. (2000). Assessing intercultural competence in language teaching. *Sprogforum*, 18(6), 8-13.
- Canale, M. (1983). From Communicative competence to communicative language pedagogy. Em J. Richards, & R. Schmidt, *Language and Communication* (Vol. 1, pp. 1-47). Londres: Longman.
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. Em *Applied Linguistics 1* (pp. 1-47).
- Cardoso, M. E. (2001). *Explicações de Português*. Lisboa: Assírio & Alvim.
- Cardoso, T., Alarcão, I., & Celorico, J. (2010). *Revisão da literatura e sistematização do conhecimento*. Porto: Porto Editora.
- Cardoso, T., Alarcão, I., & Celorico, J. (outubro de 2013). MAECC®: um caminho para mapear investigação. *Indagatio Didactica*, 5(2), 289-299.
- Carey, J. A. (2008). *Correspondência Comercial Eficaz*. Lisboa: Actual Editora.
- Carmo, H., & Ferreira, M. (2008). *Metodologia da Investigação: guia para auto-aprendizagem* (2ª ed.). Lisboa: Universidade Aberta.
- Carreira, M. H. (1995). *Modalisation linguistique en situation d'interlocution: proxémie verbale et modalisation en portugais*. Paris: Thèse de doctorat en Linguistique. Université de Paris IV.

- Carreira, M. H. (2001). A delicadeza em Português. Para o estudo das suas manifestações linguísticas. Em M. H. Carreira, *Semântica e Discurso. Estudos de linguística portuguesa e comparativa (Português/Francês)* (pp. 82-93). Porto: Porto Editora.
- Carreira, M. H. (2004). Les formes d'allocution du portugais européen: valeurs et fonctionnements discursifs. Em *Franco-British Studies* (pp. 35-45).
- Carreira, M. H. (2014). Cortesia e proxémica: abordagem semântico-pragmática. Em I. R. Seara (Coord.), *Cortesia: olhares e (re) invenções* (pp. 27-46). Lisboa: Chiado Editora.
- Carvalho, A. A. (1993). Materiais autênticos no ensino das línguas estrangeiras. *Revista Portuguesa de Educação*, 6(2), 117-124.
- Carvalho, M. V. (2013). *Cortesia e indireção: a expressão do pedido em Português Europeu Contemporâneo. Uma leitura das produções dos alunos com PL2*. Dissertação de mestrado em Português Língua Estrangeira e Língua Segunda. Coimbra : Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras .
- Casteleiro, J. M. (2016). A importância crescente da língua portuguesa no panorama mundial. Em A. A. Luís, C. S. Luís, & P. Osório (Org.), *A língua portuguesa no mundo: passado, presente e futuro* (pp. 201-210). Lisboa: Edições Colibri.
- Castilho, A. (2013). Desafios para a promoção e a internacionalização da língua portuguesa. Em *Colóquio sobre A internacionalização da língua portuguesa* (pp. 1-17). Santa Catarina, 6-8 de março: UFSC.
- Chen, D. (2014). *O papel da imersão na aprendizagem das formas de tratamento em português europeu por alunos Cheneses*. Dissertação de Mestrado em Português como Língua Estrangeira e Língua Segunda. Coimbra: Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras, Departamento de Línguas e Literaturas e Culturas.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. . Massachusetts: MIT Press.

- Ciccone, A. A. (1995). Teaching with authentic video: Theory and practice. Em *Second language acquisition: Theory and pedagogy* (pp. 203-215). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.
- Cintra, L. F. (1972). *Sobre «Formas de Tratamento» na Língua Portuguesa*. Lisboa: Horizonte.
- Conselho da Europa. (2001). *Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas – Aprendizagem, Ensino, Avaliação*. Porto: Edições ASA.
- Coutinho, C. P. (18-20 de novembro de 2004). Quantitativo versus qualitativo: questões paradigmáticas na pesquisa em avaliação. *A avaliação de competências. Reconhecimento e validação das aprendizagens adquiridas pela experiência. ACTAS DO XVII COLÓQUIO ADMEE-EUROPA*, 436-448.
- Coutinho, C. P. (2016). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas* (2ª ed.). Coimbra: Edições Almedina, S. A.
- Coutinho, P. C., & Chaves, J. (2002). O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal. *Revista portuguesa de educação*, 15(1), 221-243.
- Cunha, C., & Cintra, L. F. (2014). *Nova gramática do português contemporâneo* (21ª ed.). Lisboa: Edições João Sá da Costa.
- De Ketele, J., & Roegiers, X. (1993). *Metodologia da recolha de dados: fundamentos dos métodos de observações, de questionários, de entrevistas, e de estudo de documentos*. Grafiroda: Artes Gráficas, Lda.
- Delors, J. (1996). *Educação: um tesouro a descobrir: relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI* (4ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Dias, I. S. (2010). Competências em Educação: conceito e significado pedagógico. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 14(1), 73-78.

- Diogo, L. (Diretor). (2014). *Pecado Fatal* [Filme]. Acesso em 01 de 11 de 2017, disponível em Youtube: [HYPERLINK "https://www.youtube.com/watch?v=JvcAOjBUHtw&t=322s"](https://www.youtube.com/watch?v=JvcAOjBUHtw&t=322s)
<https://www.youtube.com/watch?v=JvcAOjBUHtw&t=322s> .
- Dorsa, A., Paniago, M., & dos Santos, R. (2015). Estratégias de polidez nas conversações mediadas pelo facebook entre professores indígenas e não indígenas em formação continuada. *Educativa*, 18(1), 102-119.
- Duarte, I. M. (2010). Formas de tratamento: item gramatical no ensino do Português Língua Materna. Em C. d. Porto (Ed.), *Gramática: História, Teorias, Aplicações* (pp. 133-146). Porto.
- Duarte, I. M. (2011). Formas de tratamento em português: entre léxico e discurso. *Matraga-Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da UERJ*, 18(28).
- Duarte, J. A. (2013). *Metodologias de investigação*. Lisboa: Sítio do Livro, Lda.
- Ellis, R. (1985). *Understanding second language acquisition* . Oxford: Oxford University Press.
- Ellis, R. (2000). *The Study of Second Language Acquisition* (7ª ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Erickson, F. (2004). *Talk and Social Theory*. Cambridge: Polity Press.
- Fávero, L. L. (2008). A cortesia nas interações cotidianas. Em D. Preti (Org.), *Cortesia verbal* (pp. 305-322). São Paulo: Hunmanitas.
- Fávero, L. L., & Andrade, M. L. (2015). Cortesia verbal e ensino de língua: reflexões sobre competência comunicativa, jogo interpessoal e normatividade. *Filologia e Linguística Portuguesa*, 17(1), 101-129.
- Fazenda, I. (2008). Interdisciplinaridade-Transdisciplinaridade: Visões culturais e epistemológicas. Em I. Fazenda, *O que é Interdisciplinaridade* (pp. 17-28). São Paulo: Cortez.

- Fernandes, G. (2010). O princípio da cortesia em Português europeu. *Actes du XXVe Congrès International de Linguistique et de Philologie Romanes* (pp. 39-47). Berlim: De Gruyter.
- Fernandes, G. (2014). Competência cultural no ensino de português língua estrangeira. Em M. J. Grosso, & A. P. Godinho (Coord.), *O Português na China* (pp. 115-125). Lisboa : LIDEL - Edições Técnicas, Lda. .
- Fielding, N., & Schreier, M. (fevereiro de 2001). *Introduction: On the Compatibility between Qualitative and Quantitative Research Methods*. Acesso em 5 de março de 2018, disponível em Forum: Qualitative Social Research (Revista online): <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/%20view/965/2106#gcit>
- Flick, U. (2005a). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica* (2ª ed.). São Paulo: Monitor.
- Foddy, W. (1996). *Como perguntar: Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários*. Oeiras: Celta.
- Gaião, R. L. (2014). Ensino de português a falantes de língua materna chinesa: textos complementares. Em M. J. Grosso, & A. Godinho (Coord.), *O Português na China* (pp. 233-255). Lisboa: LIDEL - Edições Técnicas, Lda.
- Galito, M. S. (2006). Impacto Económico da Língua Portuguesa enquanto Língua de Trabalho. *CI-CPRI, AGL, I*, 1-97.
- Gaspar, M. I. (2014). *A dramatização na sala de aula como recurso para desenvolver a expressão e a interação orais*. Relatório de Estágio de Mestrado em Ensino de Português e de Línguas Clássicas no 3.º ciclo do Ensino Básico e Secundário ou de Espanhol nos Ensinos Básico e Secundário, Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.
- Gerring, J. (2006). *Case study research: Principles and practices*. New York: Cambridge university press.

- Gil, A. C. (2014). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6ª ed.). São Paulo: Editora Atlas S. A.
- Godoi, E. (2011). Visão da polidez lingüística na comunicação organizacional em situação de crise. *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*(5).
- Goffman, E. (1955). On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, 18(3), 213-231.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon Books.
- Gouveia, C. A. (2008). As dimensões da mudança no uso das formas de tratamento em Português Europeu. Em *O fascínio da Linguagem* (pp. 91-100). Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Grice, H. P. (1967). Logic and conversation (não publicado). Artigo apresentado em *William James Lectures*, na Universidade Harvard, Cambridge, Estados Unidos.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. Em P. Cole, & J. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics* (Vol. 3: Speech arts, pp. 41-58). New York: Academic Press.
- Grosso, M. J. & Godinho, A. P. C. (Coords.). (2014). *O Português na China: Ensino e Investigação*. Lisboa: Lidel Lda.
- Grosso, M. J. (2007). A actividade comunicativa em português do falante de língua materna chinesa. Em M. H. Ançã (Coord.), *Aproximações à Língua Portuguesa* (pp. 83-90). Aveiro: Universidade de Aveiro - Centro de Investigação Didática e Tecnologia na Formação de Formadores.
- Grosso, M. J., Soares, A., Sousa, F., & Pascoal, J. (2011). *Quadro de Referência para o Ensino Português no Estrangeiro (QuaREPE). Documento Orientador*. Acesso em 05 de 08 de 2017, disponível em https://cepealemanha.files.wordpress.com/2010/12/manual_quarepe_orientador.pdf

- Gu, Y. (1992). 礼貌、语用与文化. (Tradução para Português: Cortesia, Pragmática e Cultura). *外国语文双月刊*, 4, 10-17.
- Guan, Y. (2014). *现代汉语致歉言语行为研究 (The research on speech act of apology in modern chinese)*. Tese de Doutorado em Linguística e Pragmática. Changchun: Faculdade de Literatura, Universidade de Jilin.
- Guan, Y. (2014). 致歉语“对不起”的言语行为类型. (Tradução para Português: Utilização de "desculpa/e/em" em diferentes atos de fala). *The Northern Forum*, 3(245), 67-70.
- Günther, H. (2006). Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 22(2), 201-210.
- Gyulai, É. V. (2012). *Abordagem das formas de tratamento nas aulas de Português Língua Segunda/Língua Estrangeira*. Relatório de Estágio - Mestrado em Português língua Segunda/ Língua Estrangeira. Porto: Universidade do Porto, Faculdade de Letras .
- Hadley, A. O. (1993). *Teaching language in context*. Boston: Heinle & Heinle Publishers.
- Hammermüller, G. (1993). *Die Anrede im Portugiesischen. Eine soziolinguistische Untersuchung zu Anderkonventionen und Portugiesischen*. Chemnitz: Nov Never Verlag.
- Hammermüller, G. (2004). *Adresser ou éviter, c'est la question... Comment s'adresser à quelqu'un en portugais sans avoir recours à un pronom ou à une autre forme équivalente*. Acesso em 24 de janeiro de 2018, disponível em https://cvc.cervantes.es/lengua/coloquio_paris/ponencias/pdf/cvc_hammermueller.pdf
- Haverkate, H. (1994). *La cortesia verbal: estudio pragmatolinguístico*. Madrid: Editorial Gredos.

- Henriques, J. A. (2014). *O potencial (económico) da língua portuguesa: representações de alunos*. Dissertação de Mestrado em Ensino de Português. Aveiro: Universidade de Aveiro, Departamento de Educação.
- Henry, P., & Moscovici, S. (1968). Problèmes de L'analyse de contenu. *Langages*, 36-60.
- Holmes, J. (1990). Apologies in New-Zealand English. *Language in society*, 19(2), 155-199.
- Hudson, R. A. (1996). *Sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. Em J. Pride, & J. Holmes, *Sociolinguistics* (pp. 269-293). Baltimore: Penguin Education.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les Interactions Verbales, tomo I*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1992). *Les interactions verbales, tome II*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1994). *Les interactions verbales, tome III*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1996). *La Concersation*. Paris: Seuil.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2014). Polidez e impolidez nos debates políticos televisivos: o caso dos debates entre dois turnos dos presidentes franceses. Em I. R. Seara (Coord.), *Cortesia: olhares e (re) invenções* (pp. 47-82). Lisboa: Chiado Editora.
- Krabbenhoft, K. (1993). *El precio de la cortesía. Retórica e innovación en Quevedo y Gracián* (Vol. 254). Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Krashen, S. D. (1985). *The Input Hypothesis: Issues and Implications*. London: Longman.
- Krashen, S. D. (1981). *Second Language Acquisition and Second Language Learning*. Oxford: Pergamon.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: an introduction to its methodology* (Vols. 5, The Sage Commtext Series). Newbury Park: SAGE Publications.

- Laborinho, A. P. (2010). Para uma política de internacionalização da língua. Em *Actas do Encontro Internacional “Língua Portuguesa e Culturas Lusófonas num Universo Globalizado* (pp. 53-62). Lisboa: União Latina/ Fundação Calouste Gulbenkian.
- Laborinho, A. P. (2012). A língua na rota da economia. Em L. (. Reto, *Potencial económico da língua portuguesa* (pp. 17-20). Alfragide: Texto.
- Lakoff, R. T. (1973). The logic of politeness: or, minding your p's and q's. Em *Papers from the Ninth Regional Meeting* (pp. 292–305). Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Landone, E. (2009). Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza/aprendizaje del E/LE. *MARCO ELE, revista de didáctica ELE*(8), 1-23.
- Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.
- Lei, H. L. (2016). O Instituto Politécnico de Macau e o Ensino da Língua Portuguesa na RPC. Em A. A. Luís, C. S. Luís, & P. Osório (Org.), *A língua portuguesa no mundo: passado, presente e futuro* (pp. 83-96). Lisboa: Edições Colibri.
- Li, C. (2012). Ensino da língua portuguesa na República Popular da China durante a década de 60 do século XX. *Atas do 1.º Fórum Internacional de Ensino da Língua Portuguesa na China*, 35-42.
- Li, S. (2012). 面向对外汉语教学的汉英礼貌用语对比分析 (Tradução para Português: *Estudo comparativo de linguagem cortês em Chinês e em Inglês para o ensino de Chinês Língua Estrangeira*). Shenyang: Universidade Normal de Shenyang.
- Lin, Y. (2015). *Aprender português língua estrangeira na China e em Portugal: representações dos alunos*. Dissertação de mestrado em Línguas, Literaturas e Culturas. Aveiro: Universidade de Aveiro, Departamento de Línguas e Culturas.
- Lin, Y. (2016). “真实语料”给大学葡语教学带来的思考 (Tradução para Português: *Materiais autênticos no ensino superior de Português Língua Estrangeira*). *明日风尚*, 159.

- Lin, Y., Pereira, U., & Ançã, M. H. (26 de outubro de 2017). Aprender Português Língua Estrangeira na China e em Portugal —representações de alunos (Comunicação). *Simpósio 16 – coordenação de aprendizagem de PLE dos aprendentes chineses na china e no estrangeiro do Simpósio Mundial de Estudos da Língua Portuguesa (SIMELP)*, 6ª edição, em Santarém, Portugal.
- Liu, D. (2008). 跨文化交际中称呼语的礼貌规范. (Tradução para Português: as regras de cortesia na utilização das formas de tratamento na comunicação intercultural). *黑龙江科技信息*(34), 270.
- Lopes da Silva, M. I. (2013). Prática educativa, teoria e investigação. *Interações*, 27, 283-304.
- Lovatto, P. A., Lehen, C., Andretta, I., Carvalho, A., & Hauschild, L. (2007). Meta-análise em pesquisas científicas-enfoque em metodologias. *Revista Brasileira de Zootecnia*, 36, 285-294.
- Loveday, L. (1982). *The sociolinguistics of learning and using a non-native language*. Oxford: Pergamon Press.
- Lusa. (21 de julho de 2014). *Português será ensinado nas escolas primárias da Guiné Equatorial*. Acesso em 1 de agosto de 2018, disponível em Público: <https://www.publico.pt/2014/07/21/mundo/noticia/portugues-sera-ensinado-nas-escolas-primarias-da-guine-equatorial-1663689>
- Mai, R. (2006). *Aprender português na China*. Dissertação de Mestrado em Línguas, Literaturas e Culturas. Aveiro: Universidade de Aveiro, Departamento de Línguas e Culturas.
- Mai, R., Pereira, U., & Morais, C. (no prelo). *Gramática Chinesa para Falantes de Português*. Aveiro: Instituto Confúcio da Universidade de Aveiro.
- Marques, M. A. (2009). Quando a cortesia é agressiva. Expressão de cortesia e imagem do outro. *O fascínio da linguagem*, 278-296.

- Marques, M. E. (1988). *A complementação verbal. Estudo sociolinguístico* (Vol. I). Tese de Doutoramento da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.
- Marques, M. E. (1995). *Sociolinguística*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Marques, R. L. (2008). *Estratégias de cortesia e polidez no gênero fórum educacional digital*. Dissertação de mestrado em língua portuguesa. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Marshall, C., & Rossman, G. (1989). *Designing qualitative research*. Newbury Park: SAGE Publications.
- Mendes, E. (2007). A perspectiva intercultural no ensino de línguas: uma relação “entre culturas”. Em M. L. Alvarez, & K. Silva, *Linguística aplicada: múltiplos olhares* (pp. 119-139). São Paulo: Pontes.
- Merriam, S. B. (1988). *Case study research in education: A qualitative approach*. São Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Meyer-Hermann, R. (1984). Forma de "atenuação" no ensino do português como língua estrangeira. Em J. G. Carvalho, & J. Schmidt-Redeferldt, *Estudos de Linguística Portuguesa* (pp. 173-194). Coimbra: Coimbra Editora.
- Moita Lopes, L. P. (1996). Interação em sala de aula de língua estrangeira: a construção do conhecimento. Em L. P. Moita Lopes, *Oficina de Linguística Aplicada* (pp. 95-107). Campinas: Mercado de Letras.
- Müller, A. P. (2006). La cortesía conversacional: análisis secuenciales. Em M. Schrader-Kniffki, *La cortesía en el mundo hispánico* (pp. 157-182). Madrid: Iberoamericana Vervuert.
- Muro, A. A. (2005). *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Mérida: Universidad de los Andes.

- Niehues, R. (13 de 10 de 2007). *Gato Fedorento - Conversa na Esplanada*. Acesso em 01 de 11 de 2017, disponível em Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=k6FxHG1UZuI>
- Oliveira, J. A. (2000). A Linguagem da Polidez na Comunicação organizacional. Em *Anais do XXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*. Manaus: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação.
- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. (2017). *UNESCO: Construindo sociedade verdes, justas e inclusivas*. Acesso em 13 de 09 de 2018, disponível em Educar para um futuro sustentável: <http://www.unesco.org/new/pt/rio-20/educating-for-a-sustainable-future/>
- Pardal, L., & Lopes, E. (2011). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal Editores S. A.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative evaluation and research methods*. (3ª ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Pedro, E. R. (1993). À volta dos diminutivos. Uma análise contrastiva entre o português e o inglês. Em *Actas do VIII encontro da Associação Portuguesa de Linguística* (pp. 402-417). Lisboa: APL.
- Pereira, A. (2013). Motivação na Aprendizagem e no Ensino. Em F. Veiga, *Psicologia da Educação - Teoria, Investigação e Aplicação: Envolvimento dos Alunos na Escola* (pp. 445-494).
- Pereira, M. N., & Souza, E. (2016). Estratégias de cortesia na interação de professora e alunos numa classe de língua portuguesa. *Revista Soletas*, 31, 25-38.
- Pessoa, M. S. (2007). Sociolinguística aplicada ao ensino/aprendizagem de Língua Portuguesa. *I Simelp-Simpósio Mundial de Estudos de Língua Portuguesa*. USP– Universidade de São Paulo, São Paulo, 1-18.

- Pissarra, R. A. (2014). O ensino do português na China: relato de uma experiência. Em M. J. Grosso, & A. P. Godinho (Coord.), *O Português na China* (pp. 217-226). Lisboa: LIDEL - Edições Técnicas, Lda.
- Portera, A. (2010). Intercultural and Multicultural Education – Epistemological and Semantic Aspects. Em C. Grant, & A. Portera, *Intercultural and Multicultural Education: Enhancing Global Interconnectedness* (pp. 12-30). New York: Routledge.
- Preti, D. (2006). *Fala e escrita em questão* (3ª ed.). São Paulo: Editora Humanitas.
- Preti, D. (2008). *Cortesia verbal* (Vol. 9). São Paulo: Editora Humanitas.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rauber, A. L. (2005). *Interdisciplinaridade e princípios funcionalistas no ensino de língua portuguesa: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado em Letras- área de Estudos Linguísticos. Goiânia: Universidade Federal de Goiás.
- Reto, L. A. (Coord.). (2012). *Potencial Económico da Língua Portuguesa*. Alfragide: Texto Editores, Lda.
- Reto, L. A., Machado, F., & Esperança, J. (2016). *Novo Atlas da Língua Portuguesa*. Lisboa: INCM - Imprensa Nacional Casa da Moeda.
- Rodrigues, D. F. (2002). *Cortesia linguística: Uma competência discursivo-textual*. Tese de doutoramento em Linguística. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciência Sociais e Humanas.
- Saramago, J. (1995). *Viagem a Portugal* (18ª ed.). Lisboa: José Saramago e Editorial Caminho, SA.
- Schutt, R. K. (1999). *Investigating the Social World: The process and practice of research* (2ª ed.). Thousand Oaks: Pin Forge Press.

- Seara, I. R. (1999). Formas de felicitação e congratulação: elementos para o seu estudo. *Actas do XIV Encontro Nacional da APL*, 28-30.
- Seara, I. R., & Cabral, A. L. (2017). O comentário elogiativo nas redes sociais: estratégias de cortesia valorizadora. *Revista da Associação Portuguesa de Linguística*, 3, 311-332.
- Seara, L. R. (Coord.). (2014). *Cortesia: olhares e (re) invenções*. Lisboa: Chiado Editora.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Londo: Cambridge University Press.
- Silva Gomes, C. M. (2013). *Mecanismos de atenuação e intensificação no ensino do Português Língua Estrangeira: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado em Português Língua Segunda/Estrangeira. Porto: Universidade do Porto, Faculdade de Letras.
- Silverman, L. (2000). *Doing qualitative research: a practical guide*. Thousand Oaks: SAFE Publications.
- Skehan, P. (1998). *A cognitive Approach to Language Learning*. Oxford: Oxford University Press.
- Skorge, S. (1958). Os Sufixos Diminutivos em Português. Em *Boletim de Filologia* (pp. 20-53). Lisboa: Centro de Estudos Filológicos.
- Soares, A. C. (2013). *A relação entre língua e cultura no ensino de língua espanhola: uma reflexão sobre expressões de cortesia em situações comunicativas*. Acesso em 07 de 08 de 2017, disponível em Revista Desempenho: <http://periodicos.unb.br/index.php/rd/article/viewFile/16383/11663>
- Sousa, M. D. (2010). *A cortesia verbal nas aulas de Português Língua Segunda/Língua Estrangeira (PL2/PLE)*. Dissertação de mestrado em Português Língua Segunda/Língua Estrangeira. Porto: Universidade do Porto, Faculdade de Letras . Fonte: Repositório Aberto: <http://hdl.handle.net/10216/55320>

- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. California: SAGE Publications.
- Sun, Y. (2018). *Delicadeza linguística: do mandarim ao português: interação aluno/professor no contexto universitário, através de email*. Tese de doutoramento em Linguística Aplicada. Lisboa: Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras.
- Swain, M. (1995). Three Functions of Output in Second Language Learning. Em G. Cool, & B. Seidhofer, *Principle and Practice in the Study of Language. Studies in honour of H. G. Widdowson* (pp. 125-144). Oxford: Oxford University Press.
- Taavitsainen, I., & Jucker, A. (2008). Methinks you seem more beautiful than ever. Em I. Taavitsainen, & A. Jucker, *Speech Acts in the History of English Pragmatics & Beyond New Series* (pp. 195-228). Amsterdam: Benjamins.
- Ting-Toomey, S. (2005). Ting-Toomey, S. (2005). The matrix of face: An updated face-negotiation theory. Em *Theorizing about intercultural communication* (pp. 71-92). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tuckman, B. W. (2000). *Manual de Investigação em Educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Universidade de Lisboa. (09 de 11 de 2012). *Discurso do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor Doutor António Sampaio da Nóvoa*. Acesso em 01 de 11 de 2017, disponível em Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=rGIQZ4Zd4G8>
- Vasconcelo, M. (18 de 04 de 2012). *Boas Maneiras (Não custa nada!) - As canções da Maria - Maria de Vasconcelo*. Acesso em 01 de 11 de 2017, disponível em Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=DFIEetQz3JM>
- Vieira, A. (28 de setembro de 2008). *Senhoras Donas, por favor!* Acesso em 22 de janeiro de 2018, disponível em Jornal de Notícias: http://hemerotecadigital.cm-lisboa.pt/EFEMERIDES/AliceVieira/Recortes/JornaldeNoticias/JornaldeNoticias_28Set2008_0012.pdf

- von Glasersfeld, E. (1996). Introdução: aspectos do construtivismo. Em *Construtivismo e Educação* (pp. 15-21). Lisboa: Instituto Piaget.
- Wan, L. (7 de 2015). 跨文化交际语用及其失误浅析——以称呼语使用为例. (Tradução para Português: O uso da língua na Comunicação Intercultural e análise de falhas pragmáticas: as formas de tratamento). *时代文学*, 47.
- Wang, J. (2014). A Urgência da Criação de uma Licenciatura em Português nas Universidades Chinesas no Contexto de Estudo das Línguas Estrangeiras Pouco Utilizadas. Em M. Grosso, & A. Godinho (Coord.), *O Português na China* (pp. 87-98). Lisboa: LIDEL - Edições Técnicas, Lda.
- Yared, I. (2008). O que é interdisciplinaridade. Em I. Fazenda, *O que é interdisciplinaridade* (pp. 167-172). São Paulo: Cortez.
- Ye, Z. (2014). Algumas Considerações sobre a Expansão do Ensino da Língua Portuguesa na China. Em M. J. Grosso, & A. P. Godinho (Coord.), *O Português na China* (pp. 41-54). Lisboa: LIDEL - Edições Técnicas, Lda.
- Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso: Planeamento e Métodos* (5ª ed.). Porto Alegre: Bookman.
- You, Q. (2009). 从汉语称呼语中透视中国文化和礼貌. (Tradução para Português: A cultura e a cortesia chinesa nas formas de tratamento em Chinês). *科技信息 Science & Technology Information*(10), 475 e 479.
- Zaczek, M. (2012). *A língua portuguesa para falantes de polaco: transferência da língua nativa para a língua estrangeira em processo de aprendizagem: o erro lexical e o erro gramatical*. Dissertação de mestrado em Língua e Cultura Portuguesa. Lisboa: Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras.
- Zhou, B., Xu, S., & Wang, G. (2014). 浅析中西礼貌用语和大学英语教学(Chinese and Western Courtesy Languages and College English Teaching). *Journal of Yunyang Teachers College*, 34(3), 119-121.

Nota: As obras em Chinês foram por nós traduzidas.

Apêndices

Apêndice I: Questionário 1 – Questionário de Diagnóstico

Questionário de Diagnóstico

Parte I:

1. Nome :

2. Sexo :

- a. Masculino b. Feminino

3. Idade :

- a. 20 b. 21 c. 22 d. 23

4. Se fala algum dialeto chinês?

- a. Sim b. Não

5. Que língua(s) estrangeira(s) fala? (Escreva por ordem cronológica.)

6. Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?

- | | |
|------------------|-----------------|
| a. Nunca | b. Poucas vezes |
| c. Algumas vezes | c. Muitas vezes |

Parte II:

1. Veja duas ou três vezes o vídeo no seguinte link, em que ocorre uma conversa entre dois vizinhos. Nesse vídeo, o mais jovem quer convidar o mais velho para almoçar. Especifique que palavras ou expressões emitidas pelos interlocutores são associadas à cortesia linguística.

<https://player.youku.com/embed/XMzIwNTg0NDk3Mg>²⁸⁸

2. Leia o seguinte diálogo, identifique, no quadro, que expressões ou formas de tratamento são corteses e quais não estão adequadas.

O António Camões é um funcionário público, de 28 anos. Agora ele está num restaurante e quer chamar o empregado de mesa para fazer seu pedido.

1. António Camões: Olha!
2. Empregado: Boa tarde! Faz favor!
3. António Camões: Explique-me o que contém este prato *Bacalhau à Brás*?
4. Empregado Camões: Não posso, estou muito ocupado.
5. António Camões: Então, quero meia dose de *Bacalhau com Natas*.
6. Empregado: Sim, o senhor quer beber alguma coisa?
7. António Camões: Não.

Uns minutos depois...

8. Empregado: Bacalhau com natas, bom proveito!
9. António Camões: Obrigado. Podia trazer-me um pouco de azeite para a salada? Por favor, senhor empregado!
10. Empregado: Sim senhor, só um minutinho.

Neste momento, o António Camões encontra-se com o chefe (André Carlos, de 48 anos) que vem jantar com a mulher (Ana Cláudia, de 40 anos)...

²⁸⁸ Excerto (4'15"-5'23") do filme português "Pecado Fatal". Fonte do vídeo: Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=JvcAOjBUHtw&t=322s>.

11. António Camões: Olá! André! Como está?
12. Chefe (André Carlos): Olá! Sr. Camões! Boa tarde! Esta é a minha mulher, Ana Cláudia e este é meu colega, António Camões.
13. A mulher (Ana Cláudia): Muito prazer!
14. António Camões: Muito prazer! Você parece tão jovem!
15. A mulher (Ana Cláudia): Obrigada.
16. Chefe (André Carlos): Bom, gostámos muito de encontrá-lo, então, continuação de bom apetite e até amanhã!
17. António Camões: Para ti também, tchau!

Adequadas/Cortesias/ Delicadas	
Inadequadas (Não cortesias/indelicadas)	

3. O João é seu amigo desde criança, pretende que ele lhe passe o livro que está do outro lado da secretária, qual é a forma mais adequada?

- a. Amigo, passa-me o livro.
- b. João, passa-me o livro, se faz favor.
- c. a. João, pode passar-me o livro, por favor?

4. Está a visitar uma cidade em Portugal, agora precisa de pedir informações a uma senhora idosa na rua, qual é a forma mais cortês?

- a. Bom dia, como se vai para esse museu?

- b. Bom dia, sabe como se vai para esse museu?
- c. Bom dia, a senhora importa-se de me dizer como se vai para esse museu?

5. Num café, vai pedir um café cheio ao empregado de mesa, qual é a forma mais adequada? (Pode ter duas opções.)

- a. Um café cheio. (Com um sorriso.)
- b. Traga-me um café cheio.
- c. Por favor, trazia-me um café cheio?
- d. Queria um café cheio, se faz favor.
- e. Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)

6. Está a lanchar com uma amiga no café da estação, o comboio vai sair daqui a 10 minutos, mas a sua amiga ainda não acabou o lanche. Qual é a forma mais delicada para apressar a sua amiga?

- a. Despacha-te! O comboio está a sair.
- b. Come mais depressa, senão, vamos perder o comboio.
- c. Se calhar, precisamos de comer depressinha para não perder o comboio.

7. O vosso professor de Licenciatura (Pedro Lima) faleceu, agora precisa de contar esta notícia desagradável ao seu colega, qual é a forma mais adequada?

- a. O nosso professor Pedro Limas morreu ontem, lamento muito.
- b. O Pedro Limas morreu ontem, sabes?
- c. Lamento dizer que o nosso professor Pedro Limas nos deixou.

8. Vai dar um presente para a sua amiga muito próxima que faz anos hoje e o que lhe diria?

- a. Olha, hoje é o teu aniversário, por isso, comprei-te um presente, é um colar de marca muito boa, achei-o muito lindo, espero que gostes!
- b. Querida, tenho aqui uma prendinha para ti, muitos parabéns e muitas felicidades!
- c. Gostava de lhe dar este presente para festejar esta data importante, apresento-lhes os meus sinceros votos.

9. A sua tia oferece-lhe o casaco (já comprado), de que gostava muito, mas sabe que é muito caro, o que faria e o que diria?

- a. Obrigada tia, mas este casaco é muito caro! Não posso aceitar a sua oferta tão cara! (Recusa uma ou duas vezes, aceita o casaco e diz “muito obrigada” só depois de a sua tia insistir para aceitar o casaco.)
- b. Obrigada tia! (Dá um beijinho à tia e aceita o casaco logo.)
- c. Ah... Mas não precisava! Muito obrigada pela sua prenda tão carinhosa, tia! Gosto imenso! (Dá um beijinho à tia e aceita o casaco com muita alegria.)

10. A sua amiga convida-o/a para uma festa na próxima terça-feira, mas não estará disponível para a festa, qual é a forma mais adequada para recusar o convite?

- a. Muito obrigada pelo seu convite, mas não posso ir.
- b. Desculpa, querida, mas não posso ir.
- c. Muito obrigada pelo teu convite. Gostava de ir, mas desculpa, tenho muito trabalho na próxima terça, se calhar, não vou conseguir ir a essa festa.

11. Imagine que é um rececionista e vai atender os seguintes visitantes (todos desconhecidos), como vai tratar as seguintes pessoas:

11.1 Maria Silva, de 60 anos

a. a Sr.^a D^a. Maria

b. você

c. a Sr.^a Silva

d. a Sr.^a D^a. Silva

11.2 José Fernandes, de 45 anos, Embaixador de Portugal

a. o Sr. José Fernandes

b. o Senhor Embaixador Fernandes

c. o Senhor Embaixador

d. o Senhor Embaixador José

11.3 Ana Pereira, de 6 anos

a. a menina

b. a Pereira

c. a Ana

d. a senhora

12. Você é um diretor duma empresa, imagine que se encontra nas seguintes situações:

a) Agora pretende que a secretária Luísa Ferreira faça as seguintes coisas, o que lhe diria:

- Desligar o ar condicionado porque você está constipado (mas a secretária não está a sentir frio e pode estar com um pouco de calor)
- Imprimir esses dois documentos
- Corrigir o formulário (com que não está satisfeito)

- Não se esquecer de arrumar a sala de reuniões (amanhã vai ter uma reunião importante.)

b) Depois da hora de almoço, encontra-se com Rafael Marques (um engenheiro idoso e experiente, é um parceiro muito importante para o vosso projeto que será discutido nesta reunião) à entrada do elevador. O que lhe diria quando o cumprimenta e para lhe indicar a entrada no elevador?

c) Neste momento, vai começar a reunião em que vão estar presentes alguns colegas e o convidado Rafael Marques. O que diria no início da reunião?

d) Ao discutirem o projeto, Rafael Marques propõe uma ideia com a qual você não concorda, o que lhe diria para manifestar a sua opinião?

13. Preencha os espaços em branco na seguinte carta-convite oficial destinada ao Luís Campos para um congresso nacional (emitida por email):

1. _____:

2. _____ (uma frase para indicar o convite)
para participar na VI edição do Congresso Nacional de Músicos Clássicos.

3. _____ a sua presença (uma frase para confirmar a presença do Luís Campos) antes do dia 20 de dezembro.

4. _____

Gabriel Serra

Organização do VI CNMC

14. Vai fazer uma entrevista a Rosa Sousa, uma professora de meia-idade, precisa de lhe colocar perguntas sobre a idade e o estado civil dela, de que forma vai fazer as perguntas para não serem muito indiscretas?

15. Você e o Carlos Amaro são dois pintores, um dia o Carlos Amaro elogia a sua pintura: “Que maravilha, pinta tão bem!”, o que lhe responderia?

Apêndice II: Respostas originais às perguntas abertas do Questionário

1

Apêndice 2.1 - Respostas dos informantes à pergunta 12. a)

<p align="center">Respostas dos informantes à pergunta 12. a)</p> <p align="center"><u>12. Você é um diretor numa empresa, imagine que se encontra nas seguintes situações:</u></p> <p><i>a) Agora pretende que a secretária Luísa Ferreira faça as seguintes coisas, o que lhe diria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Desligar o ar condicionado porque está constipado (mas a secretária não está a sentir frio e pode estar com um pouco de calor)</i> <i>Imprimir esses dois documentos</i> <i>Corrigir o formulário (com que não está satisfeito)</i> <i>Não se esquecer de arrumar a sala de reuniões (amanhã vai ter uma reunião importante.)</i> 	
1.	<p>Se faz favor Luísa, estou constipada, posso desligar o ar condicionado? Peço desculpa.</p> <p>Luísa, podes imprimir esses dois documentos? Obrigada!</p> <p>Ô Luísa, queria que corrigias o formulário, por favor.</p> <p>Luísa, não te esqueces de arrumar a sala de reuniões, muito obrigada.</p>
2.	<p>Aumente a temperatura Luísa, estou um bocado constipado.</p> <p>Luísa, imprima esses dois documentos, obrigado.</p> <p>Perfeíçoe este formulário, não está perfeito, se faz favor.</p> <p>Amanhã vai ter uma reunião importante, então não se esqueça de arrumar a sala de reuniões, Luísa.</p>
3.	<p>Peço desculpa, por causa do meu constipado, podia desligar o ar condicionado, se faz favor?</p> <p>Por favor, podia imprimir esses dois documentos?</p> <p>Podia corrigir o formulário, porque ainda existem alguns erros, por favor?</p> <p>Amanhã vamos ter uma reunião importante, por isso, podia não se esquecer de arrumar a sala de reuniões?</p>
4.	<p>Luísa, pode desligar o ar condicionado por pouco tempo? Peço desculpa, mas estou constipado, obrigado.</p> <p>Luísa, pode ajudar-me a imprimir esses dois documentários?</p> <p>Corrige o formulário, por favor! Está com erros.</p> <p>Não te esqueces de arrumar a sala de reuniões.</p>
5.	<p>Luísa, podia desligar o ar condicionado? Porque estou constipado, muito obrigado!</p> <p>Luísa, podia imprimir esses dois documentos, por favor?</p> <p>Luísa, podia corrigir o formulário, por favor?</p> <p>Luísa, não se esqueça de..., por favor.</p>
6.	<p>Bom dia, senhora Ferreira, estou constipado e queria desligar ..., se faz favor. Muito obrigado.</p> <p>Olá, senhora Ferreira, se faz favor, ajude-me a imprimir Obrigado.</p>

	Senhora Ferreira, não estou satisfeito com o formulário, se faz favor... Não se esqueça de arrumar..., obrigado.
7.	Senhora Luísa, se for possível, pode desligar o ar condicionado? Peço desculpa, estou constipado. Além disso, imprima esses dois documentos e corrija o formulário, se faz favor. Também não se esqueça de arrumar a sala de reuniões, porque amanhã vai ter uma reunião muito importante, obrigado!
8.	Desculpe, sinto-me frio, podes desligar o ar condicionado, porque estou constipado, e podes imprimir esses dois documentos, por favor? Podes corrigir o formulário? Acho que ainda pode ser melhorado. Não te esqueces de arrumar a sala de reuniões, se faz favor.
9.	Peço desculpa, senhora Luísa, gostaria de desligar...se não te importa, porque estou constipado Imprima ..., se faz favor, senhora Luísa Senhora Luísa, o formulário não pode ser assim, corrija, se faz favor... Não se esqueça de ..., se faz favor....
10.	Luísa, estou constipado. Pode desligar o ar condicionado, por favor ? Se sentir um pouco calor, pode aumentar um pouco a temperatura ? Pode imprimir esses..., por favor? Luísa, corrija o formulário. Não se esqueça de arrumar..., por favor.
11.	Com licença, Luísa, peço desculpa, queria desligar o ar condicionado por causa do gripe, posso? Luísa, pode ajudar-me a imprimir os dois documentos, se faz favor. Luísa, por favor, pode corrigir este formulário ? Acho que isso não é muito bom. Luísa, por favor, não te esqueces de
12.	Olha, querida Luísa, posso desligar o ar condicionado, por causa da minha constipação e não queria apanhar frio, pode ser ? Com licença, imprima esses dois documentos, se faz favor. Olá, importa-se de me corrigir o formulário que não está pronto, faz favor. Não esqueça de amanhã vai ter uma reunião importante, então, é aconselhável que arrume bem a sala de reuniões, obrigada.
13.	A senhora, desligue o ar condicionado, se faz favor. Imprima esses dois documentos. Corrija o formulário! A senhora, não se esqueça de arrumar a sala de reuniões.
14.	Desculpe, a senhora importa-se de desligar o ar condicionado? Pode imprimir esses dois documentos, se não se importa? Aqui existem alguns pequenos problemas que precisam de ser corrigidos, corrija e mande-me quando está preparado, tá bem? Desculpe (com um sorriso e um olhar) Olhe, amanhã temos uma reunião importante. Não se esqueça de arrumar.
15.	Desculpe, Luísa. Pode ajudar-me a desligar o ar condicionado porque estou constipado e sinto-me fria? Muito obrigada! Está? Luísa. Imprime esses dois documentos, por favor. Luísa, precisas de corrigir o formulário para o melhorar, obrigada!

	Luísa, não te esqueças de arrumar a sala de reuniões, amanhã vamos ter uma reunião muito importante, está bem? Obrigada!
16.	Desculpe, estou constipada, posso desligar o ar condicionado? Imprima esses dois documentos, se faz favor. Acho que tem de corrigir... Espero que não se esqueça...
17.	Senhora Ferreira, podia...? Porque estou constipada, por favor? Desculpe por a inconveniência que eu fiz. Senhora Ferreira, podia imprimir.....? Por favor. Senhora Ferreira, podia corrigir.....com que não estou satisfeito? Por favor. Creio que você tem mais experiência. Senhora....., por favor não se esquece de..., por que amanhã vamos ter uma reunião importante.
18.	Luísa, podia desligar...? Imprime esses dois documentos... Corrige... Não te esqueces...

Apêndice 2.2 - Respostas dos informantes à pergunta 12. b)

Respostas dos informantes à pergunta 12. b)	
<u>12. Você é um diretor numa empresa, imagine que se encontra nas seguintes situações:</u>	
<i>b) Depois da hora de almoço, encontra-se com Rafael Marques (um engenheiro idoso e experiente, é um parceiro muito importante para o vosso projeto que será discutido nesta reunião) à entrada do elevador. O que lhe diria quando o cumprimenta e para lhe indicar a entrada no elevador?</i>	
1.	Boa tarde Sr. Eng.º Rafael, como está?
2.	Boa tarde, Sr.Marques, entre se faz favor. (Fica a porta e com a mão indicada.)
3.	Bom dia, o Sr. Rafael, como esta? Passe por aqui, por favor.
4.	Boa tarde, o Sr. Eng. Marques! Por favor.
5.	Olá, bom dia, o senhor engenheiro...ai, o elevador já chegou, podíamos entrar juntas? Vamos.
6.	Boa tarde, senhor Marques. Faz favor...
7.	Boa tarde, o senhor engenheiro Rafael, tudo bem? Entre, se faz favor.
8.	boa tarde, senhor.
9.	Boa tarde, senhor Rafael, força, se faz favor.
10.	Entre, o senhor Rafael, por favor.
11.	Olá, boa tarde, Senhor engenheiro,(deixar ele entrar no elevador primeiro, indicar com a mão e o sorriso)Muito prazer, eu sou.....E daqui a pouco acho que vai nos participar a mesma reunião,
12.	Está chegado, entre primero, se faz favor.
13.	Bom dia, senhor Marques, tudo bem. Então, entre,se faz favor.
14.	O senhor pode passar (com um sorriso)
15.	Boa tarde, o senhor Rafael! Entre, se faz favor. Tudo bem?
16.	Olá, boa tarde, Senhor Eng. Rafael, já almoçou?...
17.	Por favor, o senhor entre primeiro.
18.	Boa tarde, senhor Marques. (elevador está aberto) entre primeiro, por favor.

Apêndice 2.3 - Respostas dos informantes à pergunta 12. c)

Respostas dos informantes à pergunta 12. c)	
<u>12. Você é um diretor numa empresa, imagine que se encontra nas seguintes situações:</u>	
<i>c) Neste momento, vai começar a reunião em que vão estar presentes alguns colegas e o convidado Rafael Marques. O que diria no início da reunião?</i>	
1.	Boa tarde todos, vamos começar a nossa reunião agora. Primeiro, vamos aplaudir a presença do Senhor Engenheiro Rafael Marques, bem-vindo!
2.	Boa tarde a todos, este senhor é Sr.Rafael Marques que foi convidado para esta reunião e vai participar na discussão do nosso projeto.
3.	Bom dia todos, e muito bem vindos ao Sr. Rafael. E obrigada pela presença dele.
4.	Boa tarde, agradeço aos vossos presentes e bem vindo a nossa empresa.
5.	Bom dia a todos, hoje vai começar a reunião ...
6.	Boa tarde a todos! Hoje tenho imenso prazer de convidar senhor Marques para a nossa reunião...
7.	Boa tarde todos!Agradeço que vocês possam aparecer nesta reunião, vamos dar bem-vindos aos meus colegas e o senhor engenheiro Rafael!
8.	boa tarde a todos, bem-vindo ao senhor Rafael.
9.	Boa tarde, caros senhores e senhoras, obrigado sinceramente pela vossa presença, nomeadamente, pela presença do Senhor Engenheiro Marques.
10.	Boa tarde, todos! Primeiro, seja bem-vindo ao Sr. Rafael.
11.	Queridas colegas e Caro senhor Rafael,boa tarde
12.	Bom dia, bem vindo, todos. Muito obrigada pelas vossas presenças, vamos acolher o convidado Rafael Marques, palmas. Vamos começar.
13.	Bom dia,todos.Bem vindo e obrigado pelas vossas chegadas !E bem vindo,o senhor Marques!
14.	É a minha honra ficar aqui para apresentar essa reunião com o Senhor Engenheiro Rafael e alguns colegas meus...
15.	Boa tarde, todos! Tudo bem? Tenho muita honra de estar nesta reunião importante. Em primeiro lugar, vamos dar boas vindas ao senhor Engenheiro Rafael.
16.	Olá, todos, boa tarde. Graças aos vossos presentes.
17.	Olá, boa tarde, todos! É um prazer que deixa eu apresentar o nosso convidado senhor Rafael Marques!
18.	Boa tarde, senhores. Boa tarde, senhor Marques. Hoje nós reunimo-nos aqui para conversar....

Apêndice 2.4 - Respostas dos informantes à pergunta 12. d)

Respostas dos informantes à pergunta 12. d)	
<u>12. Você é um diretor numa empresa, imagine que se encontra nas seguintes situações:</u>	
<i>d) Ao discutirem o projeto, Rafael Marques propõe uma ideia com a qual você não concorda, o que lhe diria para manifestar a sua opinião?</i>	
1.	Peço imensa desculpa Senhor Engenheiro Rafael, com essa ideia, temos uma outra opinião, podemos conversar um bocadinho sobre esta parte?
2.	Sr. Marques, propôs uma ideia excelente que não tinha pensado, mas tenho alguma dúvida sobre....
3.	Acho que o seu ponto é muito bom, mas acho que falta mais uma coisa vai ficar perfeito.
4.	O Sr. tem razão, mas também tenho algumas opiniões diferentes...
5.	Tens razão, mas tenho uma pequena opinião diferente...
6.	Boa ideia, senhor Marques. Eu concordo numa maioria parte, mas acho que...
7.	O senhor engenheiro Rafael, acho que o que o senhor disse é muito bom, mas eu tenho uma outra boa ideia, posso explicar a minha opinião?
8.	Senhor Rafael, acho que essa ideia pode melhorar
9.	Obrigado pela vossa ideia preciosa, mas tenho outra ideia para lhes apresentar....
10.	Desculpe, Sr. Rafael. Tenho outra ideia, podia falar sobre a minha opinião ?
11.	Peço desculpa senhor Rafael, eu tenho uma dúvida sobre esta ideia.
12.	Muito obrigada a sua ideia especial, era assim, a meu ver, tenho outra ideia para este projeto, queria ouvir pacientemente.
13.	O senhor, existe um problema na sua proposta e tenho uma ideia para partilhar consigo. Posso dizer agora ?
14.	O Senhor Rafael propõe uma boa ideia para nós. Muito obrigada pela sugestão do senhor Rafael. Aqui também queria falar sobre o que eu penso nisso.
15.	Então, a ideia do senhor é muito boa! Mas, tenho uma ideia diferente. O senhor importa-se de ouvir a minha?
16.	Com licença, gosto muito da sua ideia, mas queria falar num ponto de vista diferente.
17.	Desculpe, senhor, a minha ideia é um pouco diferente da sua.
18.	Sim, sim, tem razão. E posso dizer a minha opinião para pensar se existe alguns problemas?

Apêndice 2.5 - Respostas dos informantes à pergunta 13

Respostas dos informantes à pergunta 13				
<p><u>13. Preencha os espaços em branco na seguinte carta-convite oficial destinada a Luís Campos para um congresso nacional (emitida por email)</u></p> <p>1. _____:</p> <p>2. _____ (uma frase para indicar o convite) para participar o VI edição do Congresso Nacional de Músicos Clássicos. 3. _____ a sua presença (uma frase para pedir a confirmação da presença do Luís Campos) antes do dia 20 de dezembro.</p> <p>4. _____</p> <p>Gabriel Serra Organização do VI CNMC</p>				
1.	Senhor Luís Campos	Bem-vindo	Queria confirmar a data de	Cumprimentos,
2.	Caro Sr. Luís Campos	Bom dia, espero que tudo corre bem na sua vida e	Temos muita esperança de	Um enorme abraço
3.	Caro Sr. Luis Campos	Queríamos convidar o Sr. Luis Campos	Muito obrigado para	Cumprimentos,
4.	Caro Luís Campos	Queria convidar o senhor Luís Campos	Pode dizer nos o resultado de	Cumprimentos,
5.	Caro Luis Campos	Convite-te	Espera sinceramente	Cumprimentos
6.	Caro Sr. Luís Campos	Como está?	Espero	Com os melhores cumprimentos.
7.	Senhor Luís Campos	Convidamos o senhor Luís Campos	Esperamos muito por	Cumprimentos.
8.	Querido	bem-vindo ao senhor luís	antes do dia 20, obrigado por	Cumprimentos
9.	Vossa excelência	Convidamo-lo sinceramente	Gostariamos sinceramente confirmar	Muito obrigado e Cumprimentos
10.	Vossa Excelência Luís	Tenho muita honra de convidá-lo	Espero	Muito obrigado!
11.	Caro Senhor Luís	Damos esta carta para o senhor	Esperamos o senhor tem	Um abraço
12.	Caro Luís Campos	Tenho tanta expectativa	Estou à espera por	Com os melhores cumprimentos
13.	Querido Sr.Campos	Queria convidar-lhe	Queria saber	Com os melhores cumprimentos
14.	Bem-vindo	Convide-lhe...	O Senhor Luís Campos vai assistir ao	Com toda a sinceridade

			<i>Congresso Nacional de Músicos Clássicos.</i>	
15.	<i>O senhor Luís</i>	<i>Tudo bem? Queria</i>	<i>O senhor precisa de vir o nosso Congresso</i>	<i>Muito Obrigada!</i>
16.	<i>Ex. Luís</i>	<i>Olá, senhor Luís, queria convidar voce</i>	<i>É melhor que o senhor confirma</i>	<i>Vamos ter muitos prazeres com a sua presença</i>
17.	<i>Senhor Luís Campos</i>	<i>Muito prazer em convidar você</i>	<i>Estamos a esperar</i>	<i>Com os nossos melhores cumprimentos</i>
18.	<i>Senhor Luís Campos</i>	<i>Temos a honra de convidá-lo</i>	<i>Pedimos que confirme</i>	<i>Cordialmente,</i>

Apêndice 2.6 - Respostas dos informantes à pergunta 14

Respostas dos informantes à pergunta 14	
<u>14. Vai fazer uma entrevista a Rosa Sousa, uma professora de meia-idade, precisa de lhe colocar perguntas sobre a idade e o estado civil dela, de que forma vai fazer as perguntas para não serem muito indiscretas? ”.</u>	
1.	Bom dia professora Rosa, não queria ser muito indiscreta, mas posso perguntar a sua idade e o seu estado civil?
2.	A senhora parece que tens 30 idades e não tem muitas rogas, a pele é muito clara. Como a Senhora simpática e botina, tem que ter uma família harmoniosa, como estão o seu marido e os seus filhos ?
3.	Você é tão jovem, acho que parece 20 anos! Como é possível!
4.	Com licença, queria saber a sua idade e o estado civil.
5.	Olá, senhora, queria fazer as perguntas sobre a sua idade e o estado civil, por favor
6.	Bom dia, professora Sousa. Como está? Tenho imenso hora a Muito obrigada.
7.	Olá, professora Rosa. Não quero ser ofensivo, mas posso fazer as perguntas sobre a sua idade e o estado civil?
8.	A senhora se casou?
9.	Peço desculpa, senhora Rosa, se não se importe, por seguinte, vou colocar algumas perguntas particulares, se calhar, relacionadas com a vossa idade e o estado civil.
10.	Doutora Rosa Sousa, posso perguntar-lhe sobre o seu estado civil ?
11.	Se pode ser, a professora queria contar me a sua idade e o seu estado civil.
12.	Olá, primeiro, muito obrigada pela sua aceitação da minha entrevista. Se não se importa, a senhora pode dizer a sua idade e o estado civil ?
13.	A senhora, posso conhecer a sua idade e o estado civil? Se puder, diga-me, faz favor.
14.	A senhora é tão sábia. Tem que haver muitos anos de experiência, podia saber a sua idade, se não se importa? e dizem que uma mulher sucesso, tem que haver um homem para lhe ajudar, a senhora tem esse homem?
15.	Olá! Boa tarde, a senhora! Muito prazer. Vamos começar uma entrevista, tá bem? Importa-se de dizer-me a sua idade e o estado civil? Obrigada, senhora!
16.	Com licença, senhora professora Rosa, posso perguntar algumas perguntas sobre as informações pessoais
17.	Desculpe, a senhora é conveniente dizer-nos o seu nome e o estado civil?
18.	Conhece o signo chinês? Cada ano tem um signo, por exemplo, nasci em 1996, sou uma rata. Quer saber o seu signo? Em que ano é que nasceu?...Oh, acho que o seu signo é uma vaca fofinha. Que fofa! Haha. Sim, sim, na China existe muitas tradições, porque China tem uma história muito longa.

	<p>Por exemplo, quando os jovens querem casar, precisam de procurar um dia bom. A escolha deste dia é precisada pensar muito. Em Portugal também existe? A escolha do dia de casamento? ...Oh, que interessante e que feliz. Também quero casar agora. E você? Já casou?</p>
--	--

Apêndice 2.7 - Respostas dos informantes à pergunta 15

Respostas dos informantes à pergunta 15	
<u>15. Você e o Carlos Amaro são dois pintores, um dia o Carlos Amaro elogia a sua pintura: “Que maravilha, pinta tão bem!”, o que lhe responderia?</u>	
1.	Que delícia, muito obrigada querido! Sinto-me muito feliz! Adoro a tua pintura também!
2.	Que honra, recebo tua admiração. Tens um bom gosto!
3.	Muito obrigada, o seu gosto é muito bom!
4.	Muito obrigado!
5.	Muito obrigada, acho que a tua pintura também é maravilhosa!
6.	Muito obrigada pela sua avaliação, senhor Amaro.
7.	Obrigadíssimo pelo seu estímulo, o senhor também é um pintor bom!
8.	Obrigado. Não, não..., a pintura é só assim-assim.
9.	Muito obrigado pelo seu elogio, no entanto, para mim, as suas pinturas são excelentes.
10.	Muito obrigada! A sua pintura também é muito boa!
11.	Muito obrigado, senhor Carlos, as tuas pinturas também são muito boas, ainda preciso de aprender muitas coisas consigo.
12.	Muito obrigada. Tenho muitas limitações. Ainda preciso de me esforçar.
13.	Obrigado.
14.	Obrigada!
15.	Muito obrigada!
16.	Obrigadíssima, graças ao seu elogio, e vou aprender mais consigo.
17.	Muito obrigada, mas a sua pintura é mais excelente do que esta.
18.	Muito obrigada! Mas na minha opinião, gosto mais da sua pintura, tanto...tanto...Eu não consigo pintar assim. Admiro muito.

Apêndice III: Guião de Entrevista

Guião de Entrevista

Entrevistador:

Entrevistado: Aluno A, Aluno B, Aluno C e Aluno D.

Data e hora:

Local:

Legitimação de entrevista: agradecer a disponibilidade, explicar a utilização do gravador, prometer a confidencialidade dos dados, justificar os objetivos da realização da entrevista, destacar a importância da colaboração do entrevistado, explicar o procedimento.

Objetivo	Pontos orientadores	Observação
➤ Encontrar as principais causas dos resultados das dificuldades apresentadas por diferentes informantes nos questionários em termos do domínio dos conhecimentos e da aquisição da competência em termos de CL em PE.	<ul style="list-style-type: none">- O que acha sobre a causa das dificuldades que apresentou na resposta do questionário? (Referindo dificuldades concretas encontradas.)- O que é que tem feito para melhorar a sua competência de CL em PE?- Especifique as principais condições favoráveis e os constrangimentos para a sua aquisição da competência de CL em PE que encontrou no seu processo de aprendizagem de PLE.	Mostrar o interesse e a atenção. Manter o controlo ao mesmo tempo de dar liberdade para falar ao entrevistado. Evitar perguntas indutoras.
➤ Entender as opiniões dos entrevistados sobre a incorporação da CL no ensino de PLE.	<ul style="list-style-type: none">- Qual é a sua opinião sobre a incorporação da CL no ensino de PLE?	Adaptar a conversa e adicionar as

➤ Perceber possíveis perspetivas dos alunos de LMC na melhoria da sua competência de CL em PE.	- Pretendemos fazer uma intervenção com o fim de melhorar a vossa competência de CL em PE. Que perspetivas ou sugestões tem para esta intervenção?	perguntas exploratórias de acordo com o comportamento do entrevistado.
	- Depois de saber os resultados das suas respostas às perguntas do questionário, ainda acha que só encontrou poucas vezes situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?	

Observações

Apêndice IV: Transcrição das entrevistas

Apêndice 4.1: Transcrição das entrevistas - versão original em Chinês

被采访者 A:

- **调查者:** 你好! 首先十分感谢你能接受采访。为了之后对采访数据进行记录和分析, 我们谈话的内容会被录音, 但是我保证录音不会给其他人听, 采访内容的文本也会以匿名的方式呈现。本次采访主要的目的是对你们之前所回答问卷的分析结果进行进一步扩展和深化。在谈话过程中我会问你一些问题, 只要回答内容和问题相关, 你都可以畅所欲言。你的合作和提供的信息对我的研究十分重要。好的, 那 we 开始吧?
- **被采访者 A:** Ok!
- **调查者:** 第一题里有一些视频中的礼貌言语行为你没有写出来 (给被采访者看视频中所有和言语礼貌相关的内容), 为什么?
- **被采访者 A:** “gostava de” 那个是因为我没有听清, 至于其他有关于“问好”, “道歉”和“同意”的我没有理解为一种言语礼貌, 觉得只是一些很普通的话。“Com licença” 我没太注意, 也不知道它是关门的时候需要说的一种礼貌用语。
- **调查者:** 第二题中你把对话中大部分得当的和不得当的表达都写出来了, 但是为什么把命令式 “explique-me” 归类为礼貌的表达方式呢?
- **被采访者 A:** 我以为这里是可以用命令式的。
- **调查者:** 在所有的选择题中, 你只有这一道题答错了, 就是 11.2 中选择对于大使的称谓, 我想知道你为什么选择了 “b. o senhor Embaixador Fernandes”?
- **被采访者 A:** 因为我认为加上了姓是礼貌的, 不应该加名字。呃……(被采访者显示出了犹豫), 加上了姓 (在 o senhor Embaixador 后) 可能当时考虑到这样不会和其他的大使弄混, 知道说的是这个大使。
- **调查者:** 那你知道像 “Senhor Reitor”, “Senhor Presidente”, “Senhor Embaixador” 这样的称谓语后面一般是不加姓或名字的吗?
- **被采访者 A:** 啊? 是吗? 是这样的啊? 我之前不知道。

- **调查者:** 是的。然后在 Produção 部分的 12.a 这道题, 你为什么特别在这里 (在使用命令式来表达修改表格的请求后) 特别标注上 “com um sorriso”?
- **被采访者 A:** 因为我认为微笑是一种很重要的表达礼貌的方式, 即便是在语言不通的情况下。比如我去德国, 我不会说德语, 但假如在我请求帮助的时候, 微笑能表示一种友好和礼貌, 也是一个最好的沟通方式。
- **调查者:** OK, 前两个请求你有用问句的方式来减轻不礼貌的程度, 但是在这道题里你没有用到 “por favor” 或 “se faz favor”, 还有为什么在后两个请求用了命令式?
- **被采访者 A:** “por favor” 和 “se faz favor” 可能是忘加了, 也可能是我之前也没有养成说话加 “por favor” 和 “se faz favor” 的习惯, 但是现在你这么问我我觉得可能是要 (在请求的时候) 加的。命令式因为是上级对 secretária 说的话, 这些事情也是她的职责范围内的工作, 所以就用命令式了, 而且我没有觉得命令式是十分不礼貌的表达。
- **调查者:** 12.b 中你在请他 (o senhor convidado, parceiro importante) 进电梯的时候说的是 “O senhor pode passar (com um sorriso).” 为什么这样说呢?
- **被采访者 A:** 中文差不多是这种方式, 我是根据中文翻译过来了。
- **调查者:** 谢谢。下一道题里面, 在会议开始之前要说的话, 你只表达了很荣幸和这个 convidado 以及同事一起开会, 这个表达也不是很符合葡语的表达方式, 而且除此以外, 没有说其它的话, 比如 “Muito obrigada pela vossa presença e um agradecimento especial a...”。
- **被采访者 A:** 可能是我不论中文还是葡文都没有接触过这样正式的场所, 也不知道该说哪些话, 怎么说。
- **调查者:** Carta-convite oficial 的这道题, 你四个空答得都不是很正确, 比如 Vocativo 这个空可以用 “Estimado Senhor Luís Campos”, 第二个空一般说 “Temos muito prazer de convidá-lo para...”, 还有后面两个空都用该用一些正式而标准的表达方式。那你认为你没有填对这些表达方式的原因是什么?
- **被采访者 A:** 可能是因为没有写过这样的邮件, 也很少读过这样的邮件或信函。
- **调查者:** 你认为以上这些问题和困难存在的原因是什么?

- **被采访者 A:** 首先，有些礼貌用语我在母语里就没有使用的意识，所以在葡语里也不用，比如你说的会议开始时要注意的礼貌用语。另外，就是和葡萄牙人交流少，缺乏（语言的）练习和实践也是很重要的原因。还有就是不小心、不注意 (com uma entoação de ênfase)。有些时候也是想尽最大努力说得更加礼貌，但有很多时候因为语言能力局限，不知道具体应该怎么说，怎样才是正确、标准的表达。选择题的时候我能分辨哪个方式是比较礼貌的哪个方式是不礼貌的，但是在说的时候可能就想不到要用一些礼貌用语。哦，还有就是教学里面涉及得比较少，也没有什么专门的书和材料介绍这些东西（言语礼貌规范和规则）。
- **调查者:** 你大部分题，尤其是选择题答得比较好。那么，你一直以来都做了哪些努力来培养自己的葡语言语礼貌的能力？
- **被采访者 A:** 有的时候和葡萄牙人说话遇到的一些礼貌用语我会记一下，还有就是看看葡语电影什么的。
- **调查者:** 在葡语学习的过程中，你都遇到了哪些对于提高礼貌言语行为能力的有利条件和不利条件？
- **被采访者 A:** 有利条件的话……，我想想，比如来葡萄牙后有了更好的葡语语言环境，大量的葡语电影资源也有帮助。不利条件可能就是国内的教学中强调的少，也没有相关的书和材料。
- **调查者:** 你对把 Cortesia Linguística 融入到葡语的教学中有什麼看法？
- **被采访者 A:** 首先，肯定是非常必要的（表现出十分坚定的眼神并点头表示同意）。如果没有做这个测试的话，我可能都不知道自己有这么多问题，也没有意识到礼貌用语这方面的知识和能力这么重要。这个真的是很必要的！不论是对于国内还是国外的教学都是很必要的。我认为基础阶段，大一、大二时老师最好能多强调，让我们养成一种使用礼貌用语的习惯。甚至我觉得有必要专门开一门这样的课，或者至少几节课专门梳理下相关知识。
- **调查者:** 之后我会做一个 “intervenção”，也就是给你们上一到两节课来讲这些知识。（受访者非常高兴，马上说“啊！太好了！”）。那你对课的内容和方式有什么期望？

- **被采访者 A:** 课上老师可以举例讲解相关知识, 一些固定的礼貌表达方式, 尤其是特别正式的还有信函里用的。我觉得一两节课可能不够, 需要一个长期持续的教学。
- **调查者:** 之前 “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?” 这道题你当时选的是 “poucas vezes”, 你现在还是觉得是 “poucas vezes” 吗?
- **被采访者 A:** 在了解了我问卷中的这些问题后, 我反应过来我之前和人说话应该有用到过一些不是很礼貌的表达方式, 只是当时自己没注意到, 但还是 “poucas vezes”, 因为葡萄牙人知道我们是外国人, 从来也没和我们计较这些, 所以很少造成不愉快或尴尬。
- **调查者:** 好的, 谢谢你!
- **被采访者 A:** 不客气!

被采访者 B:

- **调查者:** 你好! 首先十分感谢你能接受采访。为了之后对采访数据进行记录和分析, 我们谈话的内容会被录音, 但是我保证录音不会给其他人听, 采访内容的文本也会以匿名的方式呈现。本次采访主要的目的是对你们之前所回答问卷的分析结果进行进一步扩展和深化。在谈话过程中我会问你一些问题, 只要回答内容和问题相关, 你都可以畅所欲言。你的合作和提供的信息对我的研究十分重要。好的, 那 we 开始吧?

- **被采访者 B:** 好的。

- **调查者:** (给被采访者看视频中涉及到的所有和言语礼貌相关的内容) 在第一题中有一些礼貌言语行为你没有写出来, 比如“Concordo...”, “Claro...”, “com licença”, 为什么?

- **被采访者 B:** 我觉得“Concordo...”和“Claro...”就是很普通的话, 不属于礼貌用语。“com licença”我没太注意, 也不知道是关门时候用的礼貌用语, 以为一般只是打断别人说话或者借过时候说的。

- **调查者:** 下一道题里, 你把对话中的两个不礼貌或不恰当的表达方式归类为礼貌、恰当的表达方式了, 分别是如命令式“explique-me”和“tchau”。

- **被采访者 B:** 因为“explique”用的是第三人称单数的变位, 是礼貌的称呼方式。表示请求嘛, 命令式表示请求应该是可以的吧, 不可以吗? 我经常用。

- **调查者:** 那你为什么认为命令式可以表示请求?

- **被采访者 B:** 可能印象里语法书上说命令式可以表示请求、劝告、建议和命令。我平时说话的时候主要是从第二人称单数和第三人称单数来的动词变位来区分礼貌程度。

- **调查者:** 那“tchau”呢? 你觉得这里可以用吗?

- **被采访者 B:** “tchau”没有什么问题吧, 在和任何人道别的时候都可以吧……(表现出犹豫, 思考了一下)。哦! 应该说“Adeus”更正式一点!

- **调查者:** 是的, 这里是和领导道别, 所以应该说“Adeus”。

- **被采访者 B:** Ok, 好的。

- **调查者:** 还有不恰当的称谓语 “André” 和 “você” 你没有指出来, 为什么?
- **被采访者 B:** 可能没太注意。 “André” 前没加 “Sr.” 不够礼貌。 “Você” 是可以的吧?
- **调查者:** “Você” 是不恰当的。那如果是 “Sr. André”, 你觉得是一个礼貌的称谓方式吗?
- **被采访者 B:** 呃…… (犹豫), 可以 (疑问、不确定的语气)? 啊! 不! 我想起来了, 我们的外教好像提过一次, “Sr.” 后面要加姓!
- **调查者:** 是的, 应该是 “Sr. Carlos”。 “Sr.” 后面要加姓, 不加名字。
- **被采访者 B:** 平时与人沟通可能就用第二人称单数或第三人称单数的动词变位, 几乎不怎么在动词前面加上特定的称谓语, 所以对这些规则不是很了解。
- **调查者:** 选择题你只做错了一道, 11.2 中选择对于大使的称谓语。
- **被采访者 B:** Ok, 我看一下, 因为我先排除了 a 和 d, 我当时在 b 和 c 之间犹豫, 我联想到了中文里说 “某某大使”, 一定都是加大使名字的, 所以就选 b 了。
- **调查者:** 好的, 明白了。现在我们来看一下你在 “perguntas abertas” 部分有哪些问题。第 12.a 题中你有用到一些像 “por favor”, “se faz favor”, “se não se importar” 的 fórmulas de cortesia, 但是你用了命令式, 为什么?
- **被采访者 B:** 因为我觉得是上级对下级说话, 所以命令式完全没问题, 而且我已经加了个 “se faz favor” 表示礼貌了。
- **调查者:** 下一道题还是称谓语用错了, “Sr. Rafael”。
- **被采访者 B:** 嗯, 可能是因为葡语称谓语的知识有盲点, 有些规则可能听过但是掌握得不扎实, 平时对于这种称谓语的使用锻炼地也少, 而且有时说话中也没有特别注意这些。
- **调查者:** 另外, 在这个邀请信邮件里, 这两个空你填的语言不属于标准和正式的表达方式, 你觉得是为什么呢?
- **被采访者 B:** 因为平时真的很少接触这种官方正式的信函, 而且也没有学过这些话该怎么说, 更没练习过。

- **调查者:** 综合以上问题, 你觉得你产生这些礼貌用语和称谓语的问题, 或者说困难的原因是什么?
- **被采访者 B:** 上课和教材中对这些提及得比较少, 没有系统地学习过这些规则。平时应用得也少, 锻炼得不够。专门的材料、书籍也基本没有。还有就是平时我们葡萄牙和人交流, 接触的多数都是同龄人和朋友, 没有太多和比较年长的、上级的, 或者在正式的场合的沟通的经历。所以说话的时候也不太注意这些。
- **调查者:** 因为你大部分的题答得都不错, 我想知道你一直以来都做了哪些努力来提高自己的葡语言语礼貌能力?
- **被采访者 B:** 可能和母语的习惯有关系, 因为我说中文的时候就比较注意礼貌。还有我平时听到葡萄牙人说到葡语的礼貌用语就会留心记下来, 然后在说话或写东西的时候就尽量练习用。
- **调查者:** 在葡语学习过程中, 你遇到了哪些有利于提高你的礼貌言语行为能力的条件和哪些阻碍?
- **被采访者 B:** 有利条件主要是来葡萄牙后比在国内的时候有更多机会和葡萄牙人交流。但我认为语言实践的机会还是不够, 接触的人群也比较局限, 多半都是和同龄的朋友比较随意的交流, 也不太会用上这些礼貌语言的规则, 基本没有什么机会进行正式场合的交流。另外就是本科只有四年, 大一和大二在国内学习的两年要学的内容实在太多了, 语法和单词就够我们消化了。我们只能尽量打好语言基础, 所以学习的重心在学好语法和词汇, 保证能说对写对, 没有特别兼顾到言语礼貌的规则, 葡语里怎么说更恰当、怎么说更礼貌、怎么说更有利于沟通。而且言语礼貌这种知识比较零散, 教学中也没有特殊强调和系统的教学, 也没有专门讲这些知识的书供我们学习。
- **调查者:** 你对于把 *Cortesía Lingüística* 的内容融入到葡语的教学怎么看?
- **被采访者 B:** 我觉得很有必要。最好在基础阶段老师对于一些基本的言语知识能够在教学中多提醒、多强调, 帮我们养成习惯去使用礼貌的表达方式。相关的语法知识, 尤其对于命令式的用法, 不只做为一个语法知识来讲, 做语法题的练习强化, 希望老师能够强调清楚用的时候该注意哪些问题, 到底该怎么用才是恰当的,

因为可能很多同学和我有一样的问题，在学习完命令式的语法后都不知道实际上用命令时表达请求不是一种十分礼貌的方式。在语言基础打好后，大三或大四最好能再让我们有一个相关知识的系统的学习。

- **调查者:** 谢谢！之后我会做一个“intervenção”，给你们上一到两节课讲葡语言语礼貌的规则和技巧，你对上课的方式和内容有什么期望？

- **被采访者 B:** 我个人来讲，希望能从最常用的出发，老师可以系统地讲一讲一些固定的表达方式还有称谓语，消除一些知识盲点，强调一下一些我们最易混淆最易犯错的地方；再有就是区分一下我们不知道的一些中文和葡文里的不同的东西。

- **调查者:** 之前 “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?” 这道题你当时选的是 “poucas vezes”，你现在还是觉得是 “poucas vezes” 吗？

- **被采访者 B:** 是的，但是知道我在回答这个问卷中存在的一些问题后我觉得之前和葡萄牙人交流应该是有很多不恰当的地方，但是因为都是很好的朋友，他们都不太在意，也没有造成什么不愉快。

- **调查者:** 好的，非常感谢！

被采访者 C:

- **调查者:** 你好! 首先十分感谢你能接受采访。为了之后对采访数据进行记录和分析, 我们谈话的内容会被录音, 但是我保证录音不会给其他人听, 采访内容的文本也会以匿名的方式呈现。本次采访主要的目的是对你们之前所回答问卷的分析结果进行进一步扩展和深化。在谈话过程中我会问你一些问题, 只要回答内容和问题相关, 你都可以畅所欲言。你的合作和提供的信息对我的研究十分重要。好的, 那 we 开始吧?

- **被采访者 C:** 好的。

- **调查者:** 第一题的视频中的很多礼貌言语行为你都没有写出来 (给被采访者看视频中涉及到的所有和言语礼貌相关的内容), 为什么?

- **被采访者 C:** “gostava de”没写是因为没有听清, 还有一些像 “Concordo...”, “Aceito...” 问好、再见和称谓语什么的, 我认为只是一些比较普通的话, 不涉及到礼貌。

- **调查者:** 下一道题中不礼貌的说法你只指出了两个, 还有很多你没有写 (给被采访者看所有不礼貌、不恰当的语言表达方式), 可以解释一下为什么吗?

- **被采访者 C:** 这些表达和称谓语我没感觉有什么问题, 觉得可以说。

- **调查者:** 在这道选择题中, “O João é seu amigo desde criança, pretende que ele lhe passe o livro que está em outro lado da secretária, qual é a forma mais adequada?”, 为什么你选择 b. “João, passa-me o livro, se faz favor.” 这种方式呢? 还有第 8 题, 也是很好的朋友关系, 你送给她一个生日礼物, 你为什么选择 “Gostava de lhe dar este presente para festejar esta data importante, apresento-lhes os meus sinceros votos.”呢?

- **被采访者 C:** 因为我认为这两个是礼貌级别最高的说法。

- **调查者:** 那你有注意到是很好的朋友关系这个要素吗?

- **被采访者 C:** 我就是觉得不论是不是很好的朋友, 语言的礼貌程度越高越好。

- **调查者:** 好的, 我明白了。在 “Num café, vai pedir um café cheio ao empregado de mesa, qual é a forma mais adequada?”这道题中, 可以选择两个你认为最合适的表达方式。你的其中一个选择是 “Queria um café cheio, se faz favor.”, 这个是正确的; 但是

为什么你另一个选择是 “Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)” 这种用 “quero ...” 来表达的方式，而不是 “Por favor, trazia-me um café cheio?” 呢？

- **被采访者 C:** 因为我不知道有 “trazia-me um café” 这种用法，没听过也没用过。选择 “Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)” 是因为有 “sorriso” 和 “obrigado” 是很礼貌的，而且客人就是这么说话的。

- **调查者:** 还有在这道题中，你的 “tia” 给你买了一个你很喜欢的外套，很贵，你为什么选择 a 这种先拒绝一两次再接受的方式呢？

- **被采访者 C:** 按照中文的礼貌方式选择的，受中文影响。

- **调查者:** 称谓语的这三个题错了两个，为什么？

- **被采访者 C:** 称谓语的知识掌握得不好，脑子里对很多规则一直都很模糊、很混乱，其实这三个题选的时候都不是很确定到底哪个才是对的。

- **调查者:** 在 12.b 中 “indicar a entrada no elevador” 时你为什么说 “Passe por aqui, por favor.”？正常葡萄牙人在请人进电梯的时候不这么说，作为礼貌用语，他们只说 “Por favor” 或者 “Se faz favor”。

- **被采访者 C:** 哦！原来是这样！ “Passe por aqui” 就是我从中文翻译过来的。

- **调查者:** 在 12.c，12.d 和 13 的回答中你有使用礼貌用语的意识，但是表达不标准，也有语言错误，而且 12.c 中的语言不属于正式的书面表达方式，可以解释下原因吗？

- **被采访者 C:** 我知道这两种情况要用注意语言的礼貌，但是因为平时生活中没有经历过这样正式的场合，了解和使用这样的语言和固定礼貌表达方式，所以不知道这些话应该怎么说。

- **调查者:** 第 14 题，“para fazer perguntas indiscretas”，葡语里一般是道歉之后再使用一些像 “se me permite fazer uma pergunta indiscreta”，“se não se importa, é possível dizer ...?” 这样的语言来降低不礼貌的程度，你采用的礼貌策略是通过夸赞对方来引出你的问题，为什么呢？

- **被采访者 C:** 可能还是中文习惯吧，通常我们中文里问一个中年女士的年纪的时候都是先夸赞对方年轻漂亮再问年龄，避免得罪人。

- **调查者:** 你认为以上这些问题和困难存在的原因是什么?
- **被采访者 C:** 主要原因是和葡萄牙人交流得少, 我基本没什么葡萄牙朋友, 老和中国的同学在一起。书面和正式的场合用的礼貌用语接触得非常少, 所以相关知识积累得也少。课上老师也有些许提过, 但是比较少, 而且十分零散、不系统。
- **调查者:** 你一直以来都做了哪些努力来提高自己的葡语言语礼貌能力?
- **被采访者 C:** 说实话, 其实没有特意地积累或者学习, 但是我在和人交流的时候会尽量采用最礼貌的方式, 尽量避免得罪人。
- **调查者:** 你认为在你的葡语学习中有哪些有利于提高自己的礼貌言语行为能力的条件和不利条件?
- **被采访者 C:** 有利条件是来到葡萄牙学习和生活有更好的语言环境, 但是由于我本身不太和葡萄牙人交流, 所以这个条件我没有利用地很好。又没有什么工作机会, 锻炼自己用比较正式的语言和人交流的能力, 这是个不利条件。另外, 很重要的一点是由于教材和学习资料比较匮乏, 教学中也比较少提到, 也不系统。
- **调查者:** 你对于把 Cortesia Linguística 的内容融入到葡语的教学中怎么看?
- **被采访者 C:** 是十分有必要的。希望在教学中老师能够更重视对我们这方面能力的培养, 不一定非要开一门课, 但是有必要在日常的学习中多给我们渗透相关的规则、固定表达方式, 提醒我们这样表达是更礼貌的, 那样表达是不合适的。对于比较零散和易混淆的规则和知识, 能够系统地、突出地介绍和讲解。其实我觉得有一门专门的葡语言语礼貌规则的手册也是很有帮助的, 但是前提是需要先克服自己的主观原因, 能够对言语礼貌引起重视, 这个也需要老师从基础阶段就和我们多多强调它的重要性, 这样我们才会有主动性去积累相关的知识, 学习这样的手册或者书籍。
- **调查者:** 之后我会做一个“intervenção”, 给你们上一到两节课讲言语礼貌的规则和技巧, 你对上课的方式和内容有什么期望?
- **被采访者 C:** 我比较想学到日常生活中最常用最基本的东西, 比如怎样称呼别人更礼貌、更合适, 怎样请求别人做事。还有工作中会遇到的比较正式的礼貌表达, 怎样和领导说话, 怎样和客户说话, 怎样发邮件, 避免与人交流踩到雷区。另外就

是最好能够系统地给我们梳理下中葡文在礼貌方面的文化差异，避免我们按照中文的礼貌策略和原则来用葡语与人不恰当地沟通。比如像问卷中接受礼物和问人比较唐突和隐私的问题的两种情况，因为我不了解中葡文化在这方面是不一样的，就比较容易受中文思维的影响。

- **调查者:** 之前 “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?” 这道题你当时选的是 “poucas vezes”, 你现在还是觉得是 “poucas vezes” 吗?

- **被采访者 C:** 我觉得还是 “poucas vezes” 吧，我们用葡语与人沟通的时候肯定是有表达不当的问题的，但是葡萄牙人不会说出来，可能知道我们的语言水平有局限，明白我们不是有意的，所以很少造成什么尴尬或不愉快。但我觉得如果是在以后的工作中一定得多注意，否则真的会造成很多误会和尴尬。

- **调查者:** 好的，谢谢!

被采访者 D:

- **调查者:** 你好! 首先十分感谢你能接受采访。为了之后对采访数据进行记录和分析, 我们谈话的内容会被录音, 但是我保证录音不会给其他人听, 采访内容的文本也会以匿名的方式呈现。本次采访主要的目的是对你们之前所回答问卷的分析结果进行进一步扩展和深化。在谈话过程中我会问你一些问题, 只要回答内容和问题相关, 你都可以畅所欲言。你的合作和提供的信息对我的研究十分重要。好的, 那 we 开始吧?

- **被采访者 D:** 好。

- **调查者:** 这是前两道题的答案 (给被采访者看前两道题中所有和言语礼貌相关的内容)。在第一题中, 有很多视频里的礼貌言语行为你没有写出来。第二题里面礼貌的和礼貌的表达你也是回答得不全面, 尤其是不礼貌的你只看出了一个, 我了解下原因是什么?

- **被采访者 D:** 我觉得第一题视频里的有一些是没有听清, 有一些是没太注意。第二题也是, 没太注意。其实主要是我说话的时候和听别人说话的时候也不会想这些, 我脑子里对于葡语里的表达方式也没有明确地礼貌和礼貌的区分, 我觉得基本要说的意思表达了就可以, 语气上和表情上礼貌一点就可以了。况且和我交流的葡萄牙人多数都是朋友, 所以也不需要太注意这些。

- **调查者:** 第 5 题, 选择题, “Num café, vai pedir um café cheio ao empregado de mesa, qual é a forma mais adequada?”, 要选择两个你认为最合适的表达方式。你的其中一个选择是 “Queria um café cheio, se faz favor.”, 这个是正确的, 但是为什么你另一个选择是 “Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)” 这种用 “quero ...” 来表达的方式, 而不是 “Por favor, trazia-me um café cheio?” 呢?

- **被采访者 D:** 我觉得这句话里有 “obrigado” 有微笑已经是很礼貌了, 中文里这就是一种非常礼貌的方式了。

- **调查者:** 好的, 第 7 题里, 你们的老师去世了, 你选择了 “a. O nosso professor Pedro Limas morreu ontem, lamento muito.”, 为什么? 正确答案应该是 c.

- **被采访者 D:** 因为我看到这句话里有 “lamento muito”, 肯定是比 b. 礼貌。c. 这个选项里 “deixou-nos” 我不知道什么意思, 所以没有考虑, 选 a 了。
- **调查者:** 还有第 9 题, 你的阿姨给你买了一个你很喜欢的外套, 很贵, 你为什么认为 a 这种先拒绝再接受的方式比较好呢?
- **被采访者 D:** 中文思维吧。中国人就是这样, 既想要又不能直接要, 总要拒绝几次再接受。(被采访者也觉得这种方式很好笑, 在说的时候笑了出来。)
- **调查者:** 选择合适的称谓语的这三个题全答错了, 而且在后面的 “perguntas abertas” 里你也有很多称谓语使用的不恰当, 为什么呢?
- **被采访者 D:** 嗯, 是的。我对于这些称谓语使用规则很混乱, 很多东西我都不是很清楚。
- **调查者:** 12.a 在请求秘书做这几件事情的时候, 你全部用的命令式, 而且只在一个句子里用了一个 “se faz favor”。
- **被采访者 D:** 因为我觉得领导对员工是完全可以用命令式的, 因为我是她 (秘书) 的上级。可能是因为中国人上下级的观念是很明确的, 上级对下级以命令的口吻说话, 不说 “请”、“麻烦” 很普遍, 不会觉得是上级说话不礼貌, 所以也不需要太注意。可能是受中文影响吧。
- **调查者:** 那你和朋友之间说话, 表示请求呢?
- **被采访者 D:** 我基本上也都是用命令时, 说谢谢。
- **调查者:** “por favor” 和 “se faz favor” 呢?
- **被采访者 D:** 很少加。
- **调查者:** 你知道在葡萄牙语里面即便是和再亲密的人之间, 在提出请求的时候也要说 “por favor” 或 “se faz favor” 吗?
- **被采访者 D:** (惊讶的语气和面部表情) 啊? 真的吗? 我不知道。我以前从来没有在和朋友说话的时候在意这些。
- **调查者:** 在 12. b, 12. c, 12. d 中你的说话方式就比较注意, 比较礼貌, 为什么会和 12.a 的回答有如此大的差异呢?

- **被采访者 D:** 因为他是重要的合作伙伴，身份和地位比较重要，年纪也比较大，说话一定要非常注意礼貌的。你也知道，中国人在礼貌方面很注重这种身份差别的。
- **调查者:** 在 12. c, 12. d, 和 13 题里面你有注意语言的礼貌，但是表达方式不是十分准确，尤其是 13 题的官方邀请信里你的表达方式都属于非正式表达，为什么呢？
- **被采访者 D:** 我其实知道这种正式的场合和比较重要的人沟通一定要注意语言的礼貌，但是因为自己没有经历过这样比较正式的场合的沟通，没有学习过也没有使用过这样的礼貌语言，所以不知道具体该怎么说怎么写这些话。
- **调查者:** 你认为以上这些问题和困难存在的原因是什么？
- **被采访者 D:** 中文的影响是很大的一个原因。很多中葡的社会文化差异我不了解。自己在沟通的时候还是倾向于表达清楚主要意思，觉得这样就可以了，没有太注意怎么表达更礼貌，或者很多时候是靠表情和语气表达一种礼貌的态度，而不是语言形式。有时候知道要用礼貌的表达方式，但是不知道话该怎么说才是对的。这方面的知识了解得很少，在学习语言的时候老师更多地强调的也是怎么样能够说对，能够沟通无障碍是（学习的）主要目标，很少强调怎么样能说得合适、更礼貌。另外就是缺乏语言实践的机会。
- **调查者:** 一直以来，你做了什么努力来提高自己的葡语言语礼貌能力吗？
- **被采访者 D:** 基本上没有，因为之前基本没有注意过这些。
- **调查者:** 在你的葡语学习中，你认为有哪些条件是有利于提高自己的礼貌言语行为能力的，又有哪些不利条件？
- **被采访者 D:** 我觉得没有专门的这种书籍和资料是一个很大的问题。
- **调查者:** 如果有的话你会看吗？
- **被采访者 D:** 我之前可能不会看，但是做完这个问卷，又和你聊完之后我觉得十分有必要看，尤其是因为以后工作中特别需要注意沟通的礼貌和恰当，所以一定会看。哪怕是一个小手册，带在身边时常看一看也是很好的。
- **调查者:** 好的，还有吗？
- **被采访者 D:** 课堂上老师讲得少应该也是一个很大的原因吧。

- **调查者:** 你对于把你把 Cortesia Linguística 的内容融入到葡语的教学中有什
看法?
- **被采访者 D:** 这个肯定是非常非常必要的, 尤其是对于以后的工作来说。我觉
得(葡萄牙)这边可以专门开一堂这种选修课。或者国内大四的时候, 工作之前能
够专门有几节课给我们系统地讲下这些知识和需要注意的地方, 因为以后的工作不
免会涉及到这些。
- **调查者:** 另外, 之后我可能会给你们上一到两节课讲一讲言语礼貌的规则和技
巧, 你对上课的方式和内容有什么期望?
- **被采访者 D:** 太好了! 我觉得可以区分一下不同的场合, 正式的、非正式的,
给我们系统的讲一下一些固定的礼貌用语的表达方式, 称谓语什么的。把我们容易
用错的、容易忽视的知识强调一下。如果时间允许的话, 最好也能给我们强调下中
葡文在礼貌方式有哪些主要的明显差异。
- **调查者:** 之前在问卷中有问过“Já encontrou algumas situações desagradáveis por
causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de
cortesia em Português Europeu?” 这道题你当时选的是 “poucas vezes”, 你现在还是觉得
是“poucas vezes”吗?
- **被采访者 D:** (尴尬和略带羞愧的表情), 现在再想应该是不只是 “poucas vezes”
吧。我想起之前去医院、银行和移民局的时候和人说话都是 “quero...”, 还一直都用命
令式, 好多时候也不加 “por favor” 或 “se faz favor”, 人家一定觉得我怎么这么不礼貌。
- **调查者:** 好的, 谢谢你的配合。
- **被采访者 D:** 不客气。

Apêndice 4.2: Transcrição das entrevistas - versão traduzida para Português

Entrevistado A:

- **Entrevistadora:** Boa tarde! Antes de mais, gostava de agradecer a sua disponibilidade. Para transcrição e análise posteriores, o conteúdo da nossa conversa será gravado, mas prometo que a gravação não será ouvida por outras pessoas e a transcrição será apresentada de forma anónima. Esta entrevista tem como objetivo explorar e aprofundar os resultados do questionário a que já respondeu anteriormente. Durante a nossa conversa, vou colocar-lhe algumas perguntas e pode falar de tudo o que acha pertinente às mesmas. A sua colaboração e as suas informações serão uma grande contribuição para a minha investigação. Ok, então vamos começar?
- **Entrevistado A:** Ok!
- **Entrevistadora:** Na primeira pergunta não conseguiu especificar todas as expressões associadas à CL, porquê?
- **Entrevistado A:** Não reconheci a expressão “gostava de” porque não a ouvi. Quanto a outras expressões de “cumprimento”, “pedido de desculpa” e “concordância”, não as considerava como expressões de cortesia, mas apenas expressões banais. Não reparei em “Com licença” e nem sabia que era uma expressão cortês necessária no momento de fechar a porta.
- **Entrevistadora:** Na segunda pergunta, conseguiu identificar quase todas as expressões adequadas e inadequadas do diálogo, mas porque é que classificou o Imperativo “explique-me” como uma expressão adequada?
- **Entrevistado A:** Pensava que aqui podia ser utilizado o Imperativo.
- **Entrevistadora:** Entre todas as perguntas de múltipla escolha, apenas se enganou na pergunta do item 11.2, em que era para escolher a FT adequada para o Embaixador. Gostava de saber porque escolheu a opção b. “o senhor Embaixador Fernandes”?
- **Entrevistado A:** Achava que era mais cortês adicionar o nome apelido, mas não o nome próprio. Eh...(a entrevistado apresentou uma hesitação), adicionei o apelido (depois de “o senhor Embaixador”), se calhar, era porque assim não causava confusão com outros embaixadores e dava para indicar exatamente este Embaixador.

- **Entrevistadora:** Sabia que normalmente as FTs como “Senhor Reitor”, “Senhor Presidente”, “Senhor Embaixador” não são seguidas por nome próprio nem apelido?
- **Entrevistado A:** Ah é? É assim? Não sabia.
- **Entrevistadora:** Sim. E na parte de produção, na pergunta do item 12.a, porque é que aqui (depois de emitir a injunção de corrigir o formulário através de Imperativo) assinalou especialmente “com um sorriso”?
- **Entrevistado A:** Porque achava que o sorriso é um meio muito importante de manifestação de cortesia. Mesmo numa situação em que não falo a língua, por exemplo, vou à Alemanha e não falo o alemão, quando quero pedir ajuda a alguém, o sorriso pode mostrar uma simpatia e a cortesia e também constitui a melhor forma de comunicação.
- **Entrevistadora:** Ok, utilizou frases interrogativas nos primeiros dois pedidos para atenuar o nível de descortesia, mas porque não usou nenhum “por favor” ou “se faz favor” e porque usou a forma imperativa nos últimos dois pedidos?
- **Entrevistado A:** Se calhar, esqueci-me de colocar “por favor” ou “se faz favor”, também pode ser porque eu não tinha o hábito de usar “por favor” ou “se faz favor” quando eu falava anteriormente, mas agora com a sua pergunta eu percebi que talvez fosse necessário colocar essas expressões (nos pedidos). Usei o Imperativo porque os enunciados eram do chefe para a secretária e esses trabalhos são a responsabilidade dela. Também não considerava que o Imperativo era uma forma não delicada.
- **Entrevistadora:** Na resposta à pergunta 12.b, ao indicar para entrar no elevador (o senhor convidado, parceiro importante), disse “O senhor pode passar (com um sorriso)”, porquê?
- **Entrevistado A:** Porque em Chinês é mais ou menos assim, traduzi (a forma de expressão) de Chinês para Português.
- **Entrevistadora:** Obrigada. Na próxima pergunta, ao emitir as palavras para iniciar a reunião, apresentou apenas a honra de ter a reunião com o convidado e com os colegas, mas esta sua expressão não é correspondente à forma de expressar dos nativos. Além disso, não disse mais nada como “Muito obrigada pela vossa presença e um agradecimento especial a...”.

- **Entrevistado A:** Isso pode ser devido ao facto de que nunca tive contacto com situações tão formais, nem em Chinês nem em Português, não sei o que nem como devo dizer.
- **Entrevistadora:** Agora nesta pergunta sobre a Carta-convite oficial, não apresentou respostas muito corretas. Por exemplo, neste espaço de vocativo, pode ser preenchido com “Estimado Senhor Luís Campos”, no segundo espaço normalmente diz-se “Temos muito prazer de convidá-lo para...”. Nos últimos dois espaços, também se devem utilizar expressões formais e padrões. O que acha sobre o motivo da sua inadequação destas expressões?
- **Entrevistado A:** Possivelmente, é por causa de nunca ter escrito nenhum email deste género e, de muito raramente ter lido algum email ou correspondência deste género.
- **Entrevistadora:** Quais são as causas de todos os problemas e dificuldades acima referidos?
- **Entrevistado A:** Primeiro, em relação a algumas expressões de cortesia, já que não tenho consciência da sua utilização na minha língua materna, também não uso em Português, por exemplo, as expressões de delicadeza que referiu para iniciar uma reunião. Além disso, pouca comunicação com os portugueses e falta de prática (de língua) também são razões importantes. Outro motivo consiste em falta de atenção e cuidado (com uma entoação de ênfase). Às vezes, também tento falar mais delicadamente, mas, por causa das limitações da língua, muitas vezes não sei como se fala, ou seja, como se manifesta a cortesia de forma correta e nativa. Nas perguntas de múltipla escolha, consigo distinguir quais formas são corteses e quais não são, no entanto, quando falo, provavelmente não tenho a sensibilidade de utilizar algumas expressões de cortesia. Ah, além de mais, (a CL) está pouca presente no ensino e não há livros ou materiais específicos para apresentação desses assuntos (regras da CL).
- **Entrevistadora:** Na maioria das perguntas, nomeadamente as perguntas de múltipla escolha, conseguiu dar respostas adequadas, então o que é que tem feito para melhorar a sua competência de CL em PE?
- **Entrevistado A:** Às vezes, quando na conversa com portugueses encontro algumas expressões de cortesia, eu tomo notas. Também vejo filmes portugueses e etc.

- **Entrevistadora:** No processo de aprendizagem de Português, que condições favoráveis e constrangimentos encontrou para a sua aquisição da competência de CL em PE?
- **Entrevistado A:** Em relação às condições favoráveis..., deixe-me pensar, por exemplo, são favoráveis o melhor ambiente de Português depois de vir cá para Portugal e a riqueza do recurso a filmes portugueses. Quanto aos constrangimentos podem consistir em pouco destaque no ensino (de Português) na China e na falta de livros e materiais adequados.
- **Entrevistadora:** Qual é a sua opinião sobre a incorporação da CL no ensino de PLE?
- **Entrevistado A:** Em primeiro lugar, é absolutamente necessária (com um olhar de firmeza e acenando que sim com a cabeça), sem ter feito este questionário não saberia que tinha tantos problemas (em termos de CL) nem perceberia que os conhecimentos e a competência de CL em PE eram tão importantes. Isto é realmente necessário, tanto para o ensino (de PLE) na China e como para o ensino (de PLE) em Portugal. Acho que na fase elementar (do ensino de PLE na China), ou seja, no primeiro e no segundo ano, os professores podem destacar mais (a importância e as regras de CL em PE), para que possamos adquirir o bom hábito de utilizar expressões mais corteses. Até acho necessário abrir uma disciplina específica (sobre a CL em PE), ou pelo menos algumas aulas específicas para sistematizar estes conhecimentos.
- **Entrevistadora:** Depois vou fazer uma “intervenção”, que consiste em lhes dar uma ou duas aulas para explicar esses conhecimentos (de CL em PE) (A entrevistado ficou muito contente e disse logo “Ah! Fixe!”). Então, que perspetivas ou sugestões tem sobre o conteúdo e a forma dessa(s) aula(s)?
- **Entrevistado A:** Na(s) aula(s) a professora pode explicar, com alguns exemplos, regras e algumas fórmulas de cortesia, nomeadamente as mais formais e utilizadas em correspondência. Penso que uma ou duas aulas não são suficientes. É preciso um ensino contínuo de longo prazo.
- **Entrevistadora:** Antes, na pergunta “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?”, escolheu “poucas vezes”, agora ainda acha que foram “poucas vezes”?

- **Entrevistado A:** Depois de entender esses meus problemas na resposta ao questionário, fiquei a perceber que antes devia já ter utilizado algumas formas de expressão inadequadas quando falava com os outros, só que eu não percebia a descortesia na altura. Contudo, ainda acho que foram “poucas vezes” porque os portugueses sabem que somos estrangeiros e nunca ficaram chateados por causa disso (expressões inadequadas), por isso, encontrei poucas situações desagradáveis ou embaraçosas.
- **Entrevistadora:** Ok, muito obrigada!
- **Entrevistado A:** De nada!

Entrevistado B:

- **Entrevistadora:** Boa tarde! Antes de mais, gostava de agradecer a sua disponibilidade. Para transcrição e análise posteriores, o conteúdo da nossa conversa será gravado, mas prometo que a gravação não será ouvida por outras pessoas e a transcrição será apresentada de forma anónima. Esta entrevista tem como objetivo explorar e aprofundar os resultados do questionário a que já respondeu anteriormente. Durante a nossa conversa, vou colocar-lhe algumas perguntas e pode falar de tudo o que acha pertinente às mesmas. A sua colaboração e as suas informações serão uma grande contribuição para a minha investigação. Ok, então vamos começar?
- **Entrevistado B:** Sim.
- **Entrevistadora:** Na primeira pergunta não conseguiu especificar todas as expressões associadas à CL, por exemplo, “Concordo...”, “Claro...” e “com licença”, porquê?
- **Entrevistado B:** Achava que “Concordo...” e “Claro...” eram expressões banais e não se pertenciam a expressões corteses. Não prestei atenção a “com licença”, nem sabia que era uma expressão de cortesia no momento de fechar a porta. Pensava que só se utilizava no caso de interromper as palavras dos outros ou pedir para passar.
- **Entrevistadora:** Na pergunta seguinte, classificou duas formas não adequadas como adequadas, que são respetivamente o uso do Imperativo “explique-me” e “tchau”, porque?
- **Entrevistado B:** Porque “explique” é conjugação do verbo na 3ª pessoa singular, é uma FT cortês. Como era para apresentar um pedido, o Imperativo deve poder manifestar um pedido, não pode? Uso sempre.
- **Entrevistadora:** Então, porque é que acha que o Imperativo pode manifestar um pedido?
- **Entrevistado B:** Se calhar, a minha impressão é a de que os livros de gramática dizem que o Imperativo pode expressar pedido, conselho, sugestão e ordem. Normalmente quando eu falo uso principalmente a conjugação verbal na 2ª pessoa singular e a conjugação verbal na 3ª pessoa singular para distinguir o nível de cortesia.
- **Entrevistadora:** E “tchau”, acha que se pode usar aqui?

- **Entrevistado B:** Deve não haver problema em usar “tchau”, deve poder ser dito a toda a gente ... (depois duma hesitação e pensou um pouco). Ah! Deve ser mais formal dizer “adeus”!
- **Entrevistadora:** Exato, aqui é para se despedir do diretor, por isso, deve-se dizer “adeus”.
- **Entrevistado B:** Ok, está bem.
- **Entrevistadora:** E as FTs inadequadas “André” e “você”, não indicou, porque?
- **Entrevistado B:** Provavelmente não prestei atenção. Não é cortês sem colocar “Sr.” antes de “André”. “Você” deve estar bem?
- **Entrevistadora:** “Você” é inadequado. Se fosse “Sr. André”, acharia que era uma FT cortês?
- **Entrevistado B:** Eh... (hesitante), pode ser (entoação interrogativa, não tem certeza)? Ah, não. Lembrei-me! Se calhar, o nosso leitor referiu uma vez que depois de “Sr.” é para adicionar o apelido.
- **Entrevistadora:** Exatamente, deve ser “Sr. Carlos”, “Sr.” deve ser seguido pelo apelido em vez do nome próprio.
- **Entrevistado B:** Normalmente quando comunico com os outros, uso a conjugação do verbo na 2ª pessoa ou na 3ª pessoa singular, quase não coloco FT específico antes do verbo, por isso, não conheço muito bem essas regras.
- **Entrevistadora:** Entre todas as perguntas de múltipla escolha, só se enganou numa delas, que é o item 11.2 em que é para escolher a FT adequada para Embaixador.
- **Entrevistado B:** Ok, deixe-me ver. Porque exclui primeiro a opção a e a opção d e estava hesitante na escolha da opção b e na opção c. Pensava em Chinês; diz-se “Embaixador X”, deve-se sempre adicionar o nome do Embaixador, por isso, decidi escolher a opção b.
- **Entrevistadora:** Ok, percebi. Agora vamos ver que problemas apresentou nas perguntas abertas. Na pergunta 12.a, utilizou fórmulas de cortesia como “por favor”, “se faz favor” e “se não se importar”, mas usou o impetrativo, porquê?
- **Entrevistado B:** Achava que era falar do cargo de classe mais alta para a classe mais baixa, por isso, não haveria problema nenhum em usar Imperativo. Além disso, já manifestei a cortesia com o “se faz favor”.
- **Entrevistadora:** Na pergunta seguinte utilizou mal de novo a FT - “Sr. Rafael”.

- **Entrevistado B:** Sim, se calhar, é porque tenho algumas lacunas em termos de conhecimento de FTs. Algumas regras posso já ter ouvido falar alguma vez, mas não tenho um conhecimento sólido. No dia-a-dia tenho pouca prática do uso das FTs e também não presto muita atenção a essas regras nas conversas.
- **Entrevistadora:** Além disso, neste email de carta-convite, nestes dois espaços em branco, a linguagem que usou ao preencher não corresponde às formas formais e nativas, qual é a razão?
- **Entrevistado B:** Porque tenho contactos realmente limitados com este tipo de correspondência formal ou oficial e, nunca aprendi nem pratiquei o uso dessas palavras.
- **Entrevistadora:** Sintetizando os problemas acima referidos, o que acha sobre as causas desses problemas, ou seja, as dificuldades em termos de CL e FTs.
- **Entrevistado B:** Nas aulas e nos livros didáticos, as regras de CL estão pouco presentes. Nunca aprendi sistematicamente essas regras. Usualmente, tenho uso limitado e prática insuficiente das mesmas. Não há materiais nem livros adequados. Além disso, normalmente a maioria dos portugueses com quem comunicamos é da minha idade e somos amigos. Não temos muita experiência de comunicação com as pessoas mais velhas, de classes mais altas e em situações formais e não prestamos muita atenção a isso (CL).
- **Entrevistadora:** Respondeu bem à maioria das perguntas, por isso, queria saber o que é que tem feito para melhorar a sua competência de CL em PE?
- **Entrevistado B:** Provavelmente, isso tem a ver com o hábito de falar em LM, porque quando eu falo Chinês, importo-me muito com a cortesia. Além disso, usualmente quando eu ouço portugueses dizerem expressões de cortesia em Português, observo-os atentamente e memorizo-as e depois na fala e na escrita, eu tento praticar o uso das mesmas.
- **Entrevistadora:** No processo de aprendizagem de Português, que condições favoráveis e constrangimentos encontrou para a sua aquisição da competência de CL em PE?
- **Entrevistado B:** A principal condição favorável consiste em que depois de vir para Portugal tenho relativamente mais oportunidades de comunicar com os portugueses em comparação com os tempos na China. No entanto, considero que as

oportunidades de prática de língua ainda são insuficientes. O grupo das pessoas em contacto também é limitado, porque a maioria deles é constituído por amigos da mesma idade com quem realizamos conversa de forma mais livre em que não precisamos de utilizar muito essas regras de CL. Quase não temos oportunidade de comunicar em situações formais. Além disso, a Licenciatura tem uma duração de apenas quatro anos. Durante os primeiros dois anos de estudo na China, o que temos que aprender nos primeiros dois anos na China é imenso. As regras gramaticas e o vocabulário já são muito intensos para absorvermos. Só podemos tentar o máximo para construir uma boa base de capacidade linguística, portanto o foco da nossa aprendizagem é dominar bem as regras gramaticais e o vocabulário para conseguirmos falar corretamente. Assim sendo, não conseguimos ter em conta ao mesmo tempo as regras de CL, como se fala mais adequadamente em Português, como se fala de forma mais cortês e como se pode melhorar o desenvolvimento da comunicação. Os conhecimentos das regras de CL são dispersos e desconexos. No ensino não há destaque especial nem justificação sistemática sobre elas, nem temos livros específicos para estudarmos.

- **Entrevistadora:** Qual é a sua opinião sobre a incorporação da CL no ensino de PLE?
- **Entrevistado B:** Acho-a muito necessária. É melhor que na fase elementar os professores possam mencionar e destacar mais os conhecimentos básicos de CL e ajudar-nos a formar o hábito de utilizar as formas corteses. As regras gramaticas, nomeadamente o uso do Imperativo, podem ser ensinadas não só como regras gramaticais reforçadas com exercícios. Espero que os professores possam também claramente destacar com o que temos que ter cuidado no seu uso e afinal como se usa adequadamente. Porque muitos colegas podem ter o mesmo problema que eu - depois de aprenderem os conhecimentos gramaticais do Imperativo, só sabem que manifestar um pedido por impetrativo não é uma forma delicada. Depois de construir uma boa base da capacidade de língua, no terceiro e no quarto ano, convém que nos ofereçam um ensino sistemático das formas/regras de CL.
- **Entrevistadora:** Obrigada. Depois vou fazer uma “intervenção”, que consiste em lhes dar uma ou duas aulas para explicar as regras e estratégias de CL em PE, que perspetivas ou sugestões tem sobre o conteúdo e a forma dessa (s) aula(s)?

- **Entrevistado B:** Eu, pessoalmente, espero que a(s) alua(s) possam(m) partir dos usos mais comuns. A professora pode explicar sistematicamente algumas fórmulas de cortesia e as FTs, eliminando algumas lacunas e destacando alguns aspetos que causam mais facilmente a confusão. Além disso, pode identificar algumas divergências entre o PE e o Chinês que não sabíamos.
- **Entrevistadora:** Antes, na pergunta “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?”, escolheu “poucas vezes”, agora ainda acha que foram “poucas vezes”?
- **Entrevistado B:** Sim, depois de saber alguns problemas na minha resposta a este questionário, acho que antes devia já ter muitas inadequações na comunicação com os portugueses. Mas como somos todos amigos muito bons, eles não se importam com isso. Por isso, não foi causado algo desagradável.
- **Entrevistadora:** Está bem, muito obrigada!

Entrevistado C:

- **Entrevistadora:** Boa tarde! Antes de mais, gostava de agradecer a sua disponibilidade. Para transcrição e análise posteriores, o conteúdo da nossa conversa será gravado, mas prometo que a gravação não será ouvida por outras pessoas e a transcrição será apresentada de forma anónima. Esta entrevista tem como objetivo explorar e aprofundar os resultados do questionário a que já respondeu anteriormente. Durante a nossa conversa, vou colocar-lhe algumas perguntas e pode falar de tudo o que acha pertinente às mesmas. A sua colaboração e as suas informações serão uma grande contribuição para a minha investigação. Ok, então vamos começar?
- **Entrevistado C:** Sim.
- **Entrevistadora:** No vídeo da primeira pergunta há muitas expressões associadas à CL que não conseguiu especificar (mostrar à entrevistado a lista de todas as expressões associadas com a Cortesia Linguística incluídas no vídeo), porquê?
- **Entrevistado C:** Não registei “gostava de” porque não a ouvi bem. Quanto a outras palavras como “Concordo...” e “Aceito...”, expressões de cumprimento, de despedida e a FT, achava que são apenas expressões banais e não se referem a cortesia.
- **Entrevistadora:** Na pergunta seguinte, só conseguiu identificar duas expressões inadequadas, ainda há muitas que não registou (mostrar à entrevistado a lista de todas as expressões inadequadas), podia explicar o motivo?
- **Entrevistado C:** Não senti problemas nessas expressões e FTs e achava que eram aceitáveis.
- **Entrevistadora:** Na pergunta de múltipla escolha - “O João é seu amigo desde criança, pretende que ele lhe passe o livro que está do outro lado da secretária, qual é a forma mais adequada?”, porque é que optou pela forma na resposta b. “João, passa-me o livro, se faz favor.”? E na pergunta 8, também é a relação de amigas muito próximas, oferece-lhe uma prenda de aniversário, porque escolheu “Gostava de lhe dar este presente para festejar esta data importante, apresento-lhes os meus sinceros votos.”?
- **Entrevistado C:** Porque essas duas formas referidas são de nível mais alto de cortesia.
- **Entrevistadora:** Mas não observou o fator da relação de amigos muito próximos?

- **Entrevistado C:** Eu só achava que não interessava se era entre amigos muito bons, quanto mais alto o nível de cortesia, melhor.
- **Entrevistadora:** Está bem, percebi. Nesta pergunta “Num café, vai pedir um café cheio ao empregado, qual é a forma mais adequada?”, permite-se escolher duas formas de manifestação mais adequadas. Uma das suas escolhas é “Queria um café cheio, se faz favor.”, que é correta. Mas porque é que a outra escolha foi a forma de expressão “Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)” mas não “Por favor, trazia-me um café cheio?”?
- **Entrevistado C:** Porque não sabia que existia esta forma de dizer “trazia-me um café”, nunca a tinha ouvido e nunca a tinha usado. Optei por “Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)” porque havia nesta resposta “sorriso” e “obrigado”, que são delicados e, achava que os clientes falavam assim mesmo.
- **Entrevistadora:** E nesta pergunta, a sua tia comprou-lhe um casaco de que gostava muito e que era muito caro. Porque é que escolheu esta forma de recusar uma ou duas vezes e depois aceitar a oferta na resposta a?
- **Entrevistado C:** Fiz a escolha de acordo com a forma de cortesia em Chinês, influenciada pelo Chinês.
- **Entrevistadora:** Neste conjunto de três perguntas sobre FTs, enganou-se em duas perguntas, porquê?
- **Entrevistado C:** Não dominei bem os conhecimentos sobre as FTs. Na minha cabeça, a minha compreensão sobre muitas regras de FTs é incerta e confusa. Na verdade, não tinha a certeza da escolha correta em qualquer uma dessas três perguntas.
- **Entrevistadora:** Na pergunta 12.b, porque é que disse “Passe por aqui, por favor.” ao “indicar a entrada no elevador”? Normalmente os portugueses não dizem assim ao pedir alguém para entrar no elevador. Como expressão de cortesia, dizem apenas “Por favor” ou “Se faz favor”.
- **Entrevistado C:** Ah, não sabia! “Passe por aqui” foi traduzido do Chinês por mim.
- **Entrevistadora:** Nas respostas à pergunta 12.c, 12.b e 13, tinha a tendência de utilizar formas corteses, mas as suas expressões não estão adequadas nem seguem formas padronizadas e, tinha erros linguísticos. Além disso, as suas expressões na

resposta ao item 12.c não correspondem às formas de escrita formal. Podia explicar qual é o motivo?

- **Entrevistado C:** Sei que nestas situações é necessário ter cuidado com a Cortesia Linguística, mas na minha vida cotidiana nunca tive experiência de situações tão formais como essas, por isso, não sei como se dizem essas palavras.
- **Entrevistadora:** Na pergunta 14, para fazer perguntas indiscretas. Em Português, normalmente pede-se primeiro desculpa e depois utilizam-se expressões como “se me permite fazer uma pergunta indiscreta”, “se não se importa, é possível dizer ...?” a fim de diminuir a descortesia. Mas a estratégia que adotou é introduzir a pergunta através do elogio ao destinatário, porquê?
- **Entrevistado C:** Se calhar, também é a influência do hábito de falar em Chinês. Usualmente, em Chinês, quando perguntamos a idade a uma senhora de meia idade, para não a ofender, dirigirmos-lhe primeiro um louvor de ser nova e bonita, depois disso, perguntamos a idade.
- **Entrevistadora:** O que acha sobre as causas dos problemas e dificuldades acima referidos?
- **Entrevistado C:** A causa principal consiste em que comunico pouco com portugueses porque quase não tenho amigos portugueses e fico sempre com os colegas chineses. Além disso, tenho um contacto muito limitado com as expressões delicadas utilizadas na escrita e nas situações formais, por isso, tenho poucos conhecimentos relativos a esse assunto. Nas aulas, os professores mencionaram (as regras de CL), mas muito pouco e de forma muito fragmentada e desorganizada.
- **Entrevistadora:** O que é que tem feito para melhorar a sua competência de CL em PE?
- **Entrevistado C:** Sinceramente, não acumulei ou estudei intencionalmente (os conhecimentos de CL em PE), mas na comunicação com os outros, tento usar a forma o mais cortês possível para evitar ofendê-los.
- **Entrevistadora:** Acha que no processo de aprendizagem de Português, que condições favoráveis e desfavoráveis existem para a sua aquisição da competência de CL em PE?
- **Entrevistado C:** Um melhor ambiente de língua alvo depois de vir cá viver e estudar em Portugal é uma condição favorável. No entanto, como eu comunico pouco com

portugueses, não aproveitei muito bem esta condição favorável. Ainda por cima, não tenho a oportunidade de trabalhar para melhorar a capacidade de comunicar com linguagem formal, que é uma condição desfavorável. Além disso, um constrangimento muito importante consiste na carência de livros didáticos e materiais de aprendizagem adequados e na presença pouca e não sistemática no ensino.

- **Entrevistadora:** Qual é a sua opinião sobre a incorporação da CL no ensino de PLE?
- **Entrevistado C:** É absolutamente necessária. Espero que no ensino os professores possam dar mais importância à formação da nossa competência neste aspeto. Nem é preciso abrir uma disciplina específica, mas é necessário (os professores) introduzirem mais regras e fórmulas adequadas na nossa aprendizagem diária, chamando a nossa atenção para que formas são corteses e que formas são inadequadas. Quanto ao facto de as regras e conhecimentos serem facilmente confundidos, podem apresentar e justificar de forma sistemática e destacada. De facto, acho que um manual específico das regras de CL em PE também será útil. Mas o pré-requisito é que temos que vencer problemas subjetivos, isto é, precisamos de prestar atenção e dar importância à CL, que exige a atenção dos professores desde a fase elementar do ensino. Assim, podem promover a nossa iniciativa de acumular conhecimentos (das formas de CL em PE) e estudar manuais ou livros deste género.
- **Entrevistadora:** Depois vou fazer uma “intervenção”, que consiste em lhes dar uma ou duas aulas para explicar as regras e estratégias de CL em PE, que perspetivas ou sugestões tem sobre o conteúdo e a forma dessa (s) aula(s)?
- **Entrevistado C:** Prefiro aprender os usos mais comuns e mais básicos na vida cotidiana, por exemplo, como tratar as pessoas de forma mais cortês e adequada e como fazer um pedido aos outros. Também queria saber expressões mais formais utilizadas no ambiente de trabalho, como falar adequadamente com os diretores e clientes, como redigir um email e conseguir evitar “pisar em minas” na comunicação com os outros. Além disso, é preferível que possa ilustrar sistematicamente as divergências entre a CL em PE e a CL em Chinês, para que evitemos comunicar com os outros inadequadamente em Português pela adoção das estratégias e dos princípios de CL em Chinês. Por exemplo, naquelas duas situações de receber uma prenda e de fazer perguntas indiscretas com a invasão de privacidade envolvidas no

questionário, pelo facto de que não sabia as diferenças de CL entre a cultura portuguesa e a cultura chinesa, era facilmente influenciada pela CL em Chinês.

- **Entrevistadora:** Antes, na pergunta “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?”, escolheu “poucas vezes”, agora ainda acha que foram “poucas vezes”?
- **Entrevistado C:** Acho que ainda é “poucas vezes”. Sem dúvida, quando comunicamos com os outros em Português temos muitos problemas de expressões inadequadas. Mas os portugueses não vão dizer, provavelmente pelo facto de saberem as nossas limitações em capacidade de língua e compreenderem que não estamos conscientes das inadequações, por isso, aconteceu raramente um resultado desagradável ou embaraçoso. Por outro lado, acho que no nosso trabalho futuro temos que ter muito cuidado, se não, acontecerão certamente mal-entendidos e embaraços.
- **Entrevistadora:** Ok, muito obrigada.

Entrevistado D:

- **Entrevistadora:** Boa tarde! Antes de mais, gostava de agradecer a sua disponibilidade. Para transcrição e análise posteriores, o conteúdo da nossa conversa será gravado, mas prometo que a gravação não será ouvida por outras pessoas e a transcrição será apresentada de forma anónima. Esta entrevista tem como objetivo explorar e aprofundar os resultados do questionário a que já respondeu anteriormente. Durante a nossa conversa, vou colocar-lhe algumas perguntas e pode falar de tudo o que acha pertinente às mesmas. A sua colaboração e as suas informações serão uma grande contribuição para a minha investigação. Ok, então vamos começar?
- **Entrevistado D:** Sim.
- **Entrevistadora:** Aqui estão as soluções das duas primeiras perguntas (mostrar ao entrevistado todas as expressões associadas com a Cortesia Linguística nas duas primeiras perguntas). Na primeira pergunta há muitas expressões associadas à CL que apareciam no vídeo e que não registou na sua resposta. Na segunda pergunta também não identificou todas as expressões adequadas e inadequadas, nomeadamente as inadequadas, de que só reconheceu uma. Gostava de saber qual é o motivo.
- **Entrevistado D:** Acho que algumas (expressões associadas à CL) no vídeo da primeira pergunta não foram identificadas porque eu não as ouvi bem e outras porque não as notei. Na verdade, a principal causa é que quando eu ouço os outros falarem não penso nestas coisas (formas de cortesia). Na minha cabeça também não há distinção nítida entre as expressões corteses ou não corteses em Português. Acho que basta manifestar as ideias principais pretendidas e utilizar a entoação e expressão facial para mostra a cortesia. Aliás, as pessoas com que comunico são todos meus amigos, por isso, não é preciso ter muito cuidado com isso (formas de cortesia).
- **Entrevistadora:** Na quinta pergunta, que é uma pergunta de múltipla escolha, “Num café, vai pedir um café cheio ao empregado, qual é a forma mais adequada?”, é para escolher duas formas de expressão adequadas. Uma das suas duas escolhas é “Queria um café cheio, se faz favor.”, que é correta. Mas porque é que a outra escolha foi “Quero um café cheio, obrigado! (Com um sorriso.)” mas não “Por favor, trazia-me um café cheio?”?

- **Entrevistado D:** Porque nesta resposta há “sorriso” e “obrigado”, que já mostram a cortesia, em Chinês isso já é uma forma muito delicada.
- **Entrevistadora:** Está bem. Na pergunta 7, o vosso professor faleceu, escolheu a resposta a. “O nosso professor Pedro Limas morreu ontem, lamento muito.”, porquê? A resposta correta é c.
- **Entrevistado D:** Porque vi o “lamento muito” neste enunciado, que é definitivamente mais delicado do que a resposta b.. Na resposta c., não percebi o que significa “deixou-nos”, por isso, não considerei esta escolha e fiquei com a escolha a.
- **Entrevistadora:** E na pergunta 9, a sua tia comprou-lhe um casaco de que gostava muito e que era muito caro. Porque é que achava melhor esta forma de recusar antes de aceitar a oferta na resposta a?
- **Entrevistado D:** É a maneira (de cortesia) em Chinês. Os chineses são assim mesmo, querem a oferta, mas não podem aceitar diretamente, sempre aceitam a oferta depois de algumas vezes de recusa. (Ao dizer, o entrevistado riu por achar este comportamento engraçado.)
- **Entrevistadora:** Enganou-se em todas as três perguntas de FTs e apresentou muitas inadequações de escolha de FTs nas perguntas abertas seguintes, porquê?
- **Entrevistado D:** Sim, exato. Eu confundo muito as regras de escolha de FTs. Muitas coisas não entendo muito bem.
- **Entrevistadora:** Na pergunta 12.a, ao pedir à secretária para fazer esses trabalhos, utilizou em todos os enunciados a forma imperativa e usou “se faz favor” apenas num enunciado.
- **Entrevistado D:** Porque achava que não havia problema nenhum o diretor usar o Imperativo para falar com os empregados por ser de classe superior. Provavelmente, o conceito de hierarquia no pensamento dos chineses é muito claro. (Em Chinês), é comum o superior falar com o inferior dando uma ordem sem dizer “por favor” ou “se faz favor” e isso não é considerado como um ato descortês do superior, por isso, (o superior) não precisa de ter muito cuidado. Se calhar, (a minha resposta) foi influenciado pelo Chinês.
- **Entrevistadora:** E quando fala com amigos para lhes fazer um pedido?
- **Entrevistado D:** Normalmente também uso o Imperativo e digo “obrigado”.

- **Entrevistadora:** E “por favor” ou “se faz favor”?
- **Entrevistado D:** Raramente os uso.
- **Entrevistadora:** Sabe que em Português mesmo entre pessoas de relação muito próxima, é preciso dizer “por favor” ou “se faz favor” quando se faz um pedido.
- **Entrevistado D:** (Entoação e movimento facial de surpresa.) Ah é? A sério? Não sabia. Nunca me importei com essas coisas quando falava com os amigos.
- **Entrevistadora:** Nas perguntas 12. b, 12. c e 12. d teve mais cuidado na forma de falar, a sua forma de expressão ficou mais cortês. Porque é que a sua forma de falar nas respostas a essas perguntas foi tão diferente da forma na resposta à pergunta 12.a?
- **Entrevistado D:** Porque ele é um parceiro importante, cujo papel e posição possuem muita importância e cuja idade também é maior, definitivamente é preciso ter muito cuidado com a cortesia. Como sabe, os chineses importam-se muito com este tipo de hierarquia na CL.
- **Entrevistadora:** Nas suas respostas às perguntas 12. c, 12. d e 13, prestou atenção à CL, mas as formas não eram muito corretas, nomeadamente na carta-convite da pergunta 13, as suas expressões são todas informais, porquê?
- **Entrevistado D:** Na verdade, sei que nas situações formais como essas, tem-se que ter cuidado com a CL com as pessoas importantes. Mas nunca tive a experiência de comunicar em situações formais como essas, nunca aprendi e nunca usei expressões de cortesia deste género, por isso, não sei como se dizem e como se escrevem essas expressões.
- **Entrevistadora:** O que acha sobre as causas dos problemas e dificuldades acima referidos?
- **Entrevistado D:** A influência do Chinês é uma grande causa. Há muitas divergências socioculturais que não conheço entre a China e Portugal. Na comunicação, importo-me mais com a apresentação clara das ideias principais que quero transmitir, acho que isso já é suficiente. Não costumo prestar atenção a como falar de forma mais cortês, ou muitas vezes, apresento a cortesia através das expressões faciais ou entoação em vez das formas linguísticas. Às vezes, sei que é preciso usar expressões delicadas, mas não sei como se dizem exatamente essas palavras. Tenho poucos conhecimentos nesse sentido. Na minha aprendizagem da língua (portuguesa), os professores destacam mais como falar corretamente e o objetivo principal (da

aprendizagem) é comunicar sem dificuldades. (Os professores) realçam muito pouco como se fala de forma mais adequada e cortês. Outra causa consiste na falta de oportunidade de praticar a língua.

- **Entrevistadora:** O que é que tem feito para melhorar a sua competência de CL em PE?
- **Entrevistado D:** Quase não fiz nada, porque quase nunca prestei atenção a isso (às formas de CL).
- **Entrevistadora:** Acha que no processo de aprendizagem de Português, que condições são favoráveis e desfavoráveis para a sua aquisição da competência de CL em PE?
- **Entrevistado D:** Acho que a escassez de livros e materiais específicos (para as formas de CL em PE) é um grande problema.
- **Entrevistadora:** E se existissem, leria?
- **Entrevistado D:** Se fosse antes, não leria. Mas depois de responder a este questionário e falar consigo, acho que é imprescindível estudá-los, nomeadamente tendo em consideração que depois no trabalho é preciso ter muito cuidado com a adequação e a cortesia na comunicação. Neste caso, leria absolutamente se existissem, mesmo se fosse um pequeno manual, seria muito bom ficar com ele em todo lado para o ler de vez em quando.
- **Entrevistadora:** Está bem, e mais?
- **Entrevistado D:** Nas aulas os professores referem pouco isso (as regras de CL em PE) também deve ser uma grande causa.
- **Entrevistadora:** Qual é a sua opinião sobre a incorporação da CL no ensino de PLE?
- **Entrevistado D:** Isso é absolutamente necessário, nomeadamente para o nosso trabalho futuro. Acho que no ensino daqui (em Portugal) pode abrir-se uma disciplina opcional específico sobre isso (CL em PE), ou no quarto ano de aprendizagem na China, antes de começar a trabalhar, podemos ter algumas aulas específicas para nos ensinar sistematicamente esses conhecimentos e explicar alguns lugares que necessitam de cuidado, porque é evitável encontrarmo-nos com isso (regras de CL em PE).

- **Entrevistadora:** Depois vou fazer uma “intervenção”, que consiste em lhes dar uma ou duas aulas para explicar as regras e estratégias de CL em PE, que perspectivas ou sugestões tem sobre o conteúdo e a forma dessa (s) aula(s)?
- **Entrevistado D:** Ótimo! Acho que pode explicar-nos de forma sistemática algumas fórmulas de cortesia, FTs, entre outras (formas de CL em PE), de acordo com diferentes situações, formais e informais. Pode destacar o que é facilmente confundido ou ignorado por nós. Se tiver tempo, é melhor realçar também as principais divergências entre as FTs em PE e em Chinês.
- **Entrevistadora:** Antes, na pergunta “Já encontrou algumas situações desagradáveis por causa de falta de conhecimentos, sensibilidade ou competência em termos das regras de cortesia em Português Europeu?”, escolheu “poucas vezes”, agora ainda acha que foram “poucas vezes”?
- **Entrevistado D:** (Expressão facial de embaraço e de um pouco de vergonha). Agora com o repensar no passado, não deviam ser “poucas vezes”. Recordo que antes, quando falava com as pessoas (funcionários, médicos e enfermeiros) no hospital e na loja do cidadão, dizia sempre “quero...” e usava sempre o Imperativo, muitas vezes sem dizer “por favor” ou “por favor”. As pessoas deviam achar que eu era tão mal-educado.
- **Entrevistadora:** Ok, muito obrigada pela sua cooperação.
- **Entrevistado D:** De nada.

Apêndice V: Planificação da Intervenção

Plano do Módulo Formativo

Procedimento	Duração prevista	Objetivos	Problemas associados revelados nos resultados do questionário	Atividades	Estratégias Didáticas	Materiais autênticos
Introdução	2 minutos	Apresentar os objetivos do Módulo Formativo		-		
1 Teoria geral Sensibilização Elucidação, correção e alargamento	10 minutos	1. Promover um conhecimento profundo do conceito da CL.	-	- Ver dois vídeos – distintos em formalidade da situação, formalidade de linguagem, relação interpessoal e nível de CL.	- Lançar perguntas orientadoras, estimular a iniciativa dos alunos para pensar, descobrir e falar primeiro; a professora assume o papel de sensibilizar, completar, corrigir e concluir.	Vídeo 1 - <i>Gato Fedorento - Conversa na Esplanada</i>
		2. Sensibilizar e completar o conhecimento sobre os fatores decisivos da CL.	a) Conhecimento incompleto e fraca sensibilidade dos fatores decisivos para utilização de estratégias de CL e de FTs.			Vídeo 2 - <i>Discurso do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor Doutor António Sampaio da Nóvoa</i> (Os vídeo não serão inteiramente exibidos pela duração longa – parcialmente omitidos)
		3. Sensibilizar para a importância da CL na comunicação	b) Sensibilidade insuficiente da importância da CL.	- Interações com os alunos - Conclusão a realizar pelos alunos	- Usar materiais autênticos para o conteúdo da aula ser mais interessante e possibilitar aos alunos um melhor <i>input</i> da	
		4. Esclarecer o facto de que o nível de cortesia não equivale ao nível de adequação.	c) Engano de equivalência entre o nível de cortesia e o nível de adequação da linguagem.	- Apresentação sistemática e completa		
		5. Destacar a necessidade de distinguir a formalidade no uso da língua.	d) Alguns alunos não apresentam distinção entre a linguagem formal e a linguagem informal.			

<p>2</p> <p>Formas de tratamento</p> <p>Sensibilização Elucidação, correção e alargamento Reforço e avaliação com exercício</p>	18 minutos	<p>1. Sensibilizar para a indispensabilidade de escolha adequada das FTs.</p> <p>2. Ilustrar as FTs alocutivas mais comuns em PE - formas, usos, diferenças de nível de formalidade, familiaridade e distanciamento, algumas desadequações socioculturais.</p> <p>3. Eliminar as lacunas e corrigir os entendimentos errados dos alunos.</p>	Inadequações de escolha de FTs apresentadas na parte de reconhecimento e de produção.	<ul style="list-style-type: none"> - Ler o texto de Alice Vieira <i>Senhoras Donas, por favor!</i> - Interações com os alunos - Apresentação sistemática - <i>Exercício I</i> 	língua e das regras de CL em PE.	Texto de Alice Vieira - <i>Senhoras Donas, por favor!</i>
<p>3</p> <p>Fórmulas de cortesia</p> <p>Sensibilização Elucidação, correção e alargamento</p>	25 minutos	<p>1. Sensibilizar para a utilização das fórmulas de cortesia na comunicação em PE, destaque da indispensabilidade da utilização das mesmas entre todas as relações.</p> <p>2. Sistematizar as fórmulas de cortesia mais utilizadas em PE, distinguindo as formais das informais.</p> <p>3. Complementar alguns usos de “Pedido</p>	<p>a) Fórmula de cortesia: a) conhecimento insuficiente sobre em que situação se deve utilizar “com licença” (Quando é necessário e quando é adequado);</p> <p>b) Quando, como e com quem se usa “se faz favor, por favor, obrigado” (têm a sensibilidade de utilização nas situações formais mas não costumam utilizar nas situações informais e entre os bem conhecidos e próximos);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ver o vídeo <i>Boas Maneiras (Não custa nada!)</i> - <i>As canções da Maria</i> de Maria de Vasconcelos - Interações com os alunos - Justificação sistemática: a) as fórmulas de cortesia mais comuns em PE; b) as fórmulas de cortesia nas 		Vídeo 3 - <i>Boas Maneiras (Não custa nada!)</i> - <i>As canções da Maria</i> de Maria de Vasconcelos

		de deculpa” e de “Com licença” pouco conhecidos pelos informantes. 4. Alargar os conhecimentos das fórmulas de cortesia na redigção de correspondência formal e informal.	c) Lacunas em formas de cortesia utilizadas nas comunicações formais ou oficiais – fórmulas de cortesia para atividades formais e correspondências formais e oficiais; d) Às vezes não sabem como se falam exatamente em Português e até criam algumas expressões cordiais que de facto não se utilizam em PE. e) Fraca sensibilidade de distinguir as linguagens formais e as linguagens informais em termos de CL	redações formais e informais		
4 Atenuação de Injunção Sensibilização Elucidação, correção e alargamento Reforço e avaliação com exercício	30 minutos	1. Retificar os entendimentos incorretos do uso de Imperativo. 2. Reforçar a capacidade de transformar os atos diretos em atos indiretos, atenuando a obrigação e descortesia dos mesmos e realizando pedidos de forma delicada.	a) Sabem que os tempos e modos como o Pretérito Imperfeito e o Condicional têm a função de CL, mas não sabem a indispensabilidade de utilização para um ato de fala delicado em muitas situações, nomeadamente ao fazer pedidos. Por exemplo, não têm a consciência nítida sobre a descortesia de “Quero um café”. b) Uso inadequado do Imperativo c) Muitos informantes falharam em atenuar a força ilocutória das injunções – sem	- Ler o texto de Miguel Esteves Cardoso. - Interações com os alunos - Indicação dos meios atenuadores das injunções. - <i>Exercício II</i>		Texto de Miguel Esteves Cardoso.

			transformação dos atos diretos em atos indiretos. d) Às vezes, mesmo que tenham vontade de adotar algumas estratégias de CL, alguns não são (suficientemente) eficazes.			
5 Atenuação de desacordo, crítica e afirmação absoluta Sensibilização Elucidação, correção e alargamento Reforço e avaliação com exercício	25 minutos	1. Chamar a atenção dos alunos para suavizarem o desacordo, a crítica e a afirmação absoluta. 2. Alargar os conhecimentos sobre diversos meios atenuadores eficazes de desacordo, crítica e afirmação absoluta.	A maioria dos informantes apresentaram sensibilidade em atenuar o desacordo na comunicação com uma pessoa de hierarquia e importância mais altas. No entanto, não tiveram o mesmo cuidado ao fazer comentários negativos/ críticas a uma pessoa de hierarquia mais baixa. Diminutivos, expressões com ideia de diminuição, expressões com valor de incerteza, expressões de impessoalidade, marcadores de opinião entre outros meios atenuadores, foram raramente utilizados nas respostas dos informantes. Presume-se que os alunos possam não saber as funções de CL dessas expressões.	- Justificação dos meios atenuadores relativos - Interações com os alunos - <i>Exercício III</i>		

6 Divergências: Modéstia e aceitação/recusa de elogio, oferta e convite Sensibilização	10 minutos	Sensibilizar para as divergências socioculturais entre o PE e o Chinês em termos de “a cortesia de modéstia” e “a cortesia de aceitar ou recusar”.	Nas respostas às perguntas em que a CL é divergente da CL em Chinês, os comportamentos são muito influenciados pela cultura chinesa - aceitação e recusa de oferta e de elogio.	<ul style="list-style-type: none"> - Dinstinção com exemplos contextualizados. - Interações com os alunos. 		
7 Meios reforçadores de CL Sensibilização	5 minutos	Sensibilizar para a importância de utilização de meios reforçadores de CL.	Frac a sensibilidade para as estratégias de cortesia positiva, ou melhor dizendo, meios de realização ou de reforço de AVF.	- Breve apresentação		
8 Avaliação Final Produção oral Questionário	2 horas e um quarto	Avaliar a intervenção.		<ul style="list-style-type: none"> - Produção Oral – Trabalho em grupo: preparação coletiva, apresentação e comentários (por outros grupos e pela professora) - Aplicação e recolha do questionário. 		

Sessão 1: 1-5, realizada no dia 19 de abril de 2018 (10:10-12:00)

Sessão 2: 6-8, realizada no dia 20 de abril de 2018 (16:30 – 19:00)

Apêndice VI: Apresentação de *PowerPoint* (para o Módulo Formativo)



slide 1

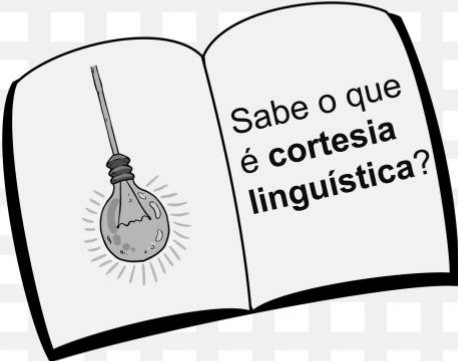
Que diferenças existem entre os dois vídeos?

Vídeo 1 - Gato Fedorento
- Conversa na Esplanada


Vídeo 2 - Discurso do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor Doutor António Sampaio da Nôvoa

- ✓ Formalidade da situação
- ✓ **Formalidade da linguagem**
- ✓ Relação interpessoal
- ✓ Nível de cortesia linguística

slide 2



Sabe o que é cortesia linguística?




Conceito

Que fatores decisivos?


Função e Importância

slide 3



1

Forma de Tratamento



Leia o texto de Alice Vieira *Senhoras Donas, por favor!*

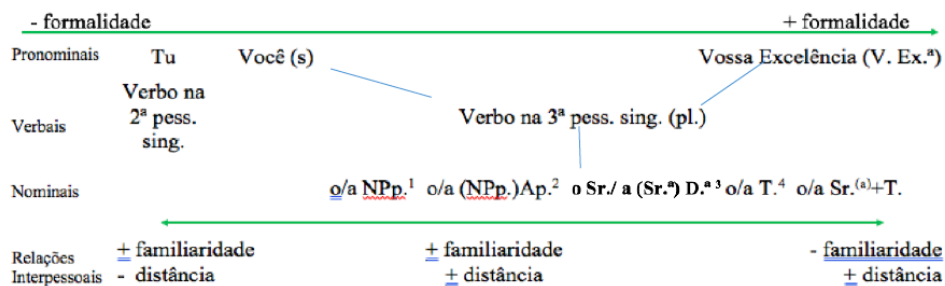
De que é que fala o texto?

Que FTs a autora referiu?

Quais são corteses e quais não, por que?

slide 4

O sistema de Formas de tratamento em português europeu



¹ nome próprio

² apelido

³ o Senhor/ a (Senhora) Dona

⁴ título: engenheiro, professor, arquiteto, doutor ...

slide 5

Atenção!



Senhora + Nome Próprio/ Apelido
 Só nome da família da mulher
 Senhor + Nome Próprio
 Senhor Reitor/ Senhor Embaixador/ Senhor
 Presidente/ Primeiro Ministro/ Ministro + Nome
 Você (de inferior para superior)
 Misturar formas de tratamento de diferentes níveis

Não

SIM

a senhora
 Senhora Dona+ Nome Próprio/ Nome Completo
 Senhor + Apelido
 Senhor Reitor/ Senhor Embaixador/ Senhor
 Presidente/ Primeiro Ministro/ Ministro
 Uniformização de forma de tratamento do mesmo nível

slide 6

Exercício I.

Como as personagens devem ser tratadas nas situações apresentadas?

Maria Ferreira
professora
60 anos



Fonte da imagem: <https://goo.gl/images/oeBJds>

Na rua, desconhecida.

A senhora.

Na aula dela, como o
aluno/aluna .

A professora/ A
professora Maria/
Senhora professora.

Em casa, como o/a
filho/a

Mãe / Tu

Num congresso, fazendo
a apresentação dela.

A professora (+doutora)
Maria Ferreira

No telefone,
desconhecida.

A Sr.^a D.^a Maria
(+Ferreira)

slide 7



Paulo Moreno
arquiteto
45 anos

Fonte da imagem: <https://goo.gl/images/QevDPa>

Num café, como amigo/a
dele.

Paulo/ Tu.

Na empresa, como
um/uma colega dele (da
mesma idade).

Paulo/ Paulo Moreno/
Tu

Na empresa, como o
chefe dele (é 10 anos
mais velho do que ele).

Paulo/ Paulo Moreno/
tratamento verbal de 3^a
pessoa singular

Numa negociação entre
as empresas.

O senhor / O arquiteto /
O senhor arquiteto (+
Moreno/ Paulo Moreno)

Ele foi eleito como
Ministro da Educação.

O Sr. Ministro

slide 8



Vê o Vídeo 3 - Boas Maneiras (Não custa nada!) - As canções da Maria - Maria de Vasconcelos

1. Que fórmulas de cortesia foram referidas neste vídeo?
2. Acha que é preciso usar essas fórmulas de cortesia em todas as situações e entre todas as relações? Porque?
3. Tem outras fórmulas de cortesia para acrescentar?

slide 9

Fórmulas de cortesia mais comuns em português europeu



	Formais	Informais
Cumprimento:	Como está? Bom dia! / Boa tarde! /Boa noite!	Estás bom/ boa? Tudo bem? Olá! Viva!
Despedida:	Adeus! (+ Boa semana/ Bom fim de semana...) Bom dia! / Boa tarde! /Boa noite! Até já/ logo/ amanhã/ mais/ na próxima...	Tchau! / Tchauzinho (+ Fique/ fica bem) Beijinho...
Agradecimento	Obrigado(a)!/ Muito obrigado (a)!/ Obrigadíssimo(a)/ Agradeço muito...	
Desculpa	Desculpa/e/em. / Peço (imensa) desculpa./ Perdão	
Pedido	Por favor./ Se faz favor./ (Poder) Fazer o favor de.../ Importar-se de.../ Se não se importar,... / Se (é/ for) possível, ... / ...	
Apresentação	Tenho muito prazer de vos apresentar... Permite(m)-me apresentar-lhe(vos)... Muito prazer (em conhecê-lo/a).	Este (a) é ...
Felicitação/ Voto	(Muitos) parabéns. / Muitas (felicidades)./ Desejo-lhe/ te ...	
Uso multifuncional	Com licença. Pedido de desculpa.	

slide 10

Atenção!



As fórmulas de agradecimento e as fórmulas de cortesia para fazer pedido não só se usam nas situações formais ou com as pessoas de relação mais distante ou de hierarquia mais alta.

É bem educado utilizar essas também com amigos próximos, familiares e etc., ou seja, **com todas as pessoas**.

Usos de “com licença”:

- Pedido de permissão para passar, falar, entrar, sair, tirar o objeto em frente de outrem...
- Fechar a porta;
- Desligar o telefone...

Usos de “pedido de desculpa”:

- Quando acha que tem culpa;
- Recusar um convite (e explicar o motivo);
- Quando não pode satisfazer o desejo ou o pedido dos outros;
- Pedido de permissão para passar, falar (interromper);
- Pedido para repetição das palavras;
- Atenuar a cortesia de perguntas indiscretas...

slide 11

Na correspondência – fórmulas de cortesia e FTs:

	Formais	Informais
Saudação	<ul style="list-style-type: none"> • Ex.mo(a)/ Estimado(a)/ Caro(a) + Senhor(a) (+Cargo/ Título Acadêmico Dr(a).) + Nome Completo • Ex.mos/ Estimados/ Caros + senhores/ colegas... 	<ul style="list-style-type: none"> • Caro(a) + Nome/ Título... (Espero que esteja bem/ Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite.) – Menos informal • Olá + Nome Querido(a) + Nome / Nome parentesco/... • Querido(a) +Nome/Nome parentesco/...
Forma de tratamento	<ul style="list-style-type: none"> • V. Ex.^a/ o senhor/ a senhora... • FT verbal na 3ª pessoa 	<ul style="list-style-type: none"> • Tu/ FT verbal na 2ª pessoa • Outas FTs de acordo com a relação interpessoal
Fecho	<ul style="list-style-type: none"> • Respeitosamente, • Saudações cordiais, • Cordialmente, • Com os (meus/nossos) melhores cumprimentos, • Cumprimentos, • Atentamente, • Atenciosamente (para a mesma hierarquia ou inferior) 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimentos - Menos informal • Um abraço • Um beijinho/ Beijinhos/ Bjs

slide 12

Algumas FTs e fórmulas de cortesia numa correspondência formal

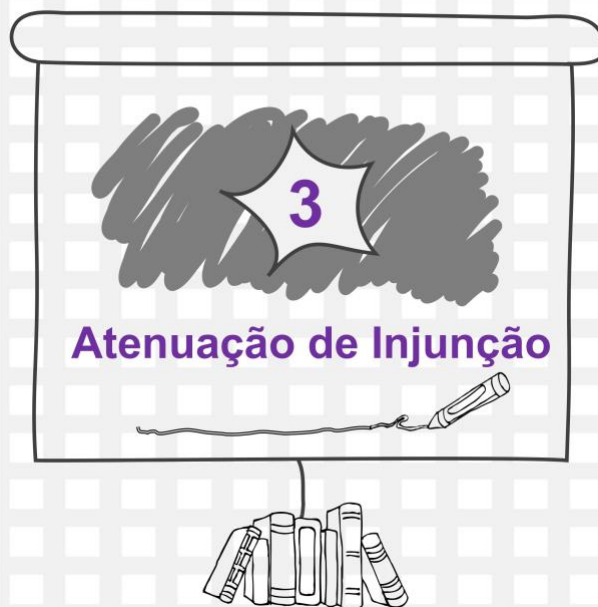
Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Venho/ Vimos informar • Comunicamos a ... que ... • Lamento/Lamentamos informar (a Ex.ª/ o/a...) que ... • Junto envio... • Segue(m) em anexo...
Pedido	<ul style="list-style-type: none"> • Venho/Vimos solicitar... • Solicitamos que ... (conjuntivo) • Agradeço/Agradecemos que ... (conjuntivo) • Será possível...?
Agradecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Agradeço/ Agradecemos ... • Apresento-lhe os sinceros agradecimentos... • Muito/ Muitíssimo obrigado(a) pelo/ pela...
Convite	<ul style="list-style-type: none"> • Temos a honra/ o prazer/ muito prazer de convidar... • Ficamos muito honrados com o convite para... • Está (estão) cordialmente convidado(s) para...
Resposta	<ul style="list-style-type: none"> • Em resposta a ...
Felicitação	<ul style="list-style-type: none"> • Parabéns por ...
Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer dúvida não hesite em contactar-nos/ -me/ Sempre à disposição

slide 13

Algumas FTs e fórmulas de cortesia para atividades formais:

- ✓ Fórmulas de cumprimento formal
- ✓ Fórmulas de cortesia para dar boas vindas: *Bem vindo(s) /a(s) (a lugar), Seja(m) bem vindo(s) /a(s), vamos dar boas vindas a (alguém) ...*
- ✓ Agradecimento/Honra da presença:
 - Muito obrigado(a) pela sua presença/ vossa presença/presença de ...,*
 - Agradeço/ agradecemos a sua presença/ vossa presença/ a presença de ...,*
 - Ficamos muito honrados com a sua/ vossa presença/ presença de ...*
- ✓ Saudação ou agradecimento especial: *(Apresento/... e) saudações especiais a (alguém), ..., nomeadamente ...,*
- ✓ Fórmula de cortesia de apresentação: *Temos a honra/ o prazer/ muito prazer de vos apresentar ..., Permitem-me apresentar-vos...*

slide 14



Leia o texto elaborado por Miguel Esteves Cardoso.

De que é que fala o texto?

Conclua as formas de cortesia para fazer pedidos referidas no texto.

Acrescente mais fórmulas ou formas corteses para fazer pedidos.

slide 15

Não é delicado
fazer pedidos com
o imperativo



Mas não
vens.

Entoação !

Ordem

Solicitação
e Convite

Conselho

Súplica

Pode ser usado quando o conselho e o convite dá **benefício** ao destinatário:

Adeus, fique bem!

Descanse bem e cuide-se.

(Tu)**Vem** cá dormir em nossa casa, não **te preocupes**. (Neste caso, também não pode dizer Poderias vir cá dormir em nossa casa.)

Também é aceitável:

Entre, **por favor**.

Entoação

slide 16

Meios atenuadores da obrigação (ato direto de ordem Traga-me, Faça,...):

1. Pedido:

Frase afirmativa com **desatualização temporal e modal:**

(Pretérito Imperfeito ou condicional)

Queria...

Desejava...

Gostava de ...

Gostaria de ...

Tomava...

ou

Faça o favor de ... (Fórmula de cortesia)

+

se faz favor/ por favor

Quero... / Imperativo



slide 17

Meios atenuadores da obrigação (ato direto de ordem):

2. Desejo indireto:

Gostava de que...

Queria que...

Preferia que ...

Espero que...

Agradeço que ...

+

se faz favor/ por favor

se não se importar

se (é/ for) possível

...

slide 18

Meios atenuadores da obrigação (ato direto de ordem):

3. Conselho/ Sugestão:

Convém que ...

Aconselhava-o/a a que ...

Não seria melhor/preferível que ...?



*se faz favor/ por favor
se não se importar
se (é/ for) possível*

...

slide 19

Meios atenuadores da obrigação (ato direto de ordem):

4. Frase interrogativa: (com/sem desatualização)

Pode/ Podia...?

Quer/ Queira...?

Importa-se de ...?

Podia fazer o favor de ...?

Não sei se pode... ? (expressão com valor de incerteza)

Não se importava de ...




*se faz favor/ por favor
se não se importar
se (é/ for) possível*

...


Exercício II.



slide 20



**Atenuação de
desacordo ou crítica
e evitação de afirmação
absoluta**



Acha que uma pessoa bem educada diz assim (exceto em debate políticos ou outros)? Porque?

*Não concordo nada consigo.
A minha opinião é exatamente o contrário.
Isto não é correto.
Esta pintura é feia.
O trabalho foi mal feito.
...*

Não

slide 21

Sabe que as seguintes formas de CL são meios importantes para atenuar desacordo, crítica e afirmação absoluta?


- Cedência por expressão de concordância / expressão de valorização
- Expressões de incerteza
- Marcadores de opinião
- Indeterminação do sujeito
- Expressões de impessoalidade ou uso da forma verbal da 1ª pessoa plural
- Pretérito imperfeito do conjuntivo + condicional/imperfeito
- Eufemismo
- Expressões com valor de diminuição

Para suavizar ideias desagradáveis/ comentários negativos

Aluno pouco inteligente – Aluno com dificuldades de aprendizagem


Morreu – Partiu, Deixou-nos, perdemos...

Crianças deficientes – Crianças com necessidades educativas especiais...




Exercício III.

slide 22




Cuidado com as divergências




Modéstia

Chineses




Fonte da imagem: <https://goo.gl/images/vEDyqZ>

Portugueses




Fonte da imagem: <https://goo.gl/images/frxb5p>

Recusar elogio, convite ou oferta



Fonte da imagem: <https://goo.gl/images/mxaygP>



Fonte da imagem: <https://goo.gl/images/frxb5p>

slide 23

Ao receber uma oferta, pode dizer:

Obrigada, mas não vale a pena incomodar-se.

Obrigada, mas não precisa de ter comprado um presente, foi gastar dinheiro, não precisava mas agradeço muito.

Agradeço muito, fiquei muito sensibilizada com o seu gesto.

slide 24

Por favor, não se esqueça: Manifestação e reforço de



slide 25

Produção Oral – Trabalho em grupo

Situação A – Num restaurante

Personagens (4):

1. empregado(a), 2. senhor(a) de caixa, 3. cliente A e 4. cliente B – são amigos

Situação B – No ambiente de trabalho

Personagens (5):

1. Chefe, 2. funcionário A, 3. funcionário B, 4. recepcionista, 5. cliente importante da empresa



Situação C – Na escola

Personagens (4):

1. Ministro de Educação, 2. Diretor da escola, 3. Professor(a), 4. o pai (a mãe) dum aluno(a) rebelde e lento, que ficou reprovado no exame

Situação D – Apresentação de defesa da tese

Personagens (4):

1. Presidente do júri, 2. arguente, 4. orientador(a), 4. mestrando(a),

slide 26

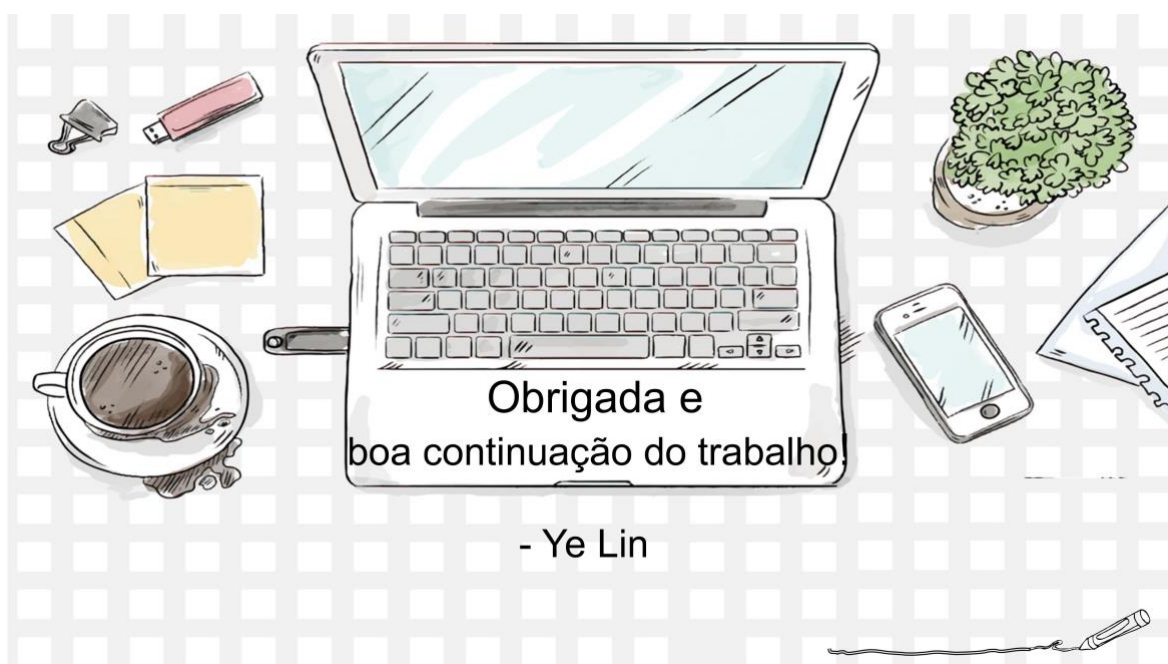
Na apresentação de defesa da tese:

Bom dia a todos. Em primeiro lugar, queria/ gostava de agradecer a presença dos colegas presentes e ao júri, em particular/ ainda um agradecimento especial ao meu orientador pelo apoio, disponibilidade e amizade. Agora vou começar a minha apresentação, que se divide em ...

Agradeço todos os comentários e sugestões.

...

slide 27



slide 28

Apêndice VII: Exercícios escritos na intervenção (Sessão 1)

Sessão 1

Exercícios Escritos

Docente: Ye Lin Data: 19-04-2018

Nome: _____

Exercício II: Reescreva as frases, tornando-as mais corteses e tentando variar as estratégias utilizadas:

- 1 Empreste-me o livro.

- 2 Traga-me o documento.

- 3 Mãe, estou com fome, faz-me uma sandes.

- 4 Quero um sumo de morango.

- 5 Feche a porta.

- 6 Querida, passa-me o livro.

- 7 Tem que atender o telefone lá fora.

8 Desejo renovar o meu título de residência. Diga-me o que preciso de fazer.

9 Não se esqueçam de chegar à sala de aula às 10h00.

10 Na próxima vez, quero que me avise antes de vir ao meu apartamento.

Exercício III: Observe os meios atenuadores de crítica, desacordo, afirmação absoluta e faça o exercício e faça o exercício.

1. Cedência por expressão de concordância / expressão de valorização

Sim, mas ...

(Também) tem razão, mas...

Sim sim, tem razão, mas ...

Claro/ Com certeza, mas ...

É verdade / Pois / Pois é / Exato ...

Em certa medida/ De certo modo, estou de acordo/concordo com..., mas ...

...

Sugestão preciosa

Proposta interessante

Opinião lógica

Uma ideia criativa

... é interessante

...

2. Expressões de incerteza

*Se calhar, ...
Talvez, ...
Provavelmente ...
Não sei se...
Que eu saiba ...
Se não me engano,
Posso estar enganado, mas ...
Será mesmo assim? Será que ...?
...*

3. Marcadores de opinião

*Penso que...,
Acho que...,
Considero que...,
Julgo que...,
Suponho que...,
Creio que...
..., acho eu/ digo eu
...*

4. Indeterminação do sujeito

*Diz-se/ Dizem que ...
Muitas pessoas dizem/ acham que...
Há quem diga que ...
...*

5. Expressões de impessoalidade ou uso da forma verbal de 1ª pessoa plural

*É possível que...,
É provável que...,
Parece que...,
(Normalmente com valor de incerteza).
“Temos que” em vez de “Tens/Tem que”
“Não se pode”/ “Não podemos...”
em vez de “Não podes/pode...”
...*

6. Pretérito Imperfeito do Conjuntivo + Condicional/Imperfeito

*Por exemplo:
Se eu fosse a ti, não fazia/ faria...*

7. Outros meios atenuadores para ideias negativas

- *Eufemismo*
- *Expressões com valor de diminuição: um pouco, um bocadinho, pequenos, diminutivos...*

Reescreva as frases com diversas estratégias acima apresentadas, tornando as formas de manifestação mais delicadas. (Pode usar mais do que uma estratégia com cada frase.)

1. Precisa de ter em conta todos os fatores decisivos da validade deste projeto. (Do diretor ao funcionário)

2. Este mestrando é incompetente e não é capaz de fazer uma tese.

3. Não compres este casaco, fica-te mal.

4. Os chineses são tímidos e passivos.

5. (- A reunião começa ao meio dia?)
- Não, a reunião começa às quatro horas.

6. A loja fecha às quatro horas da tarde.

7. (- Neste ano, devemos aumentar o investimento neste projeto da Ásia.)
Ao responder: - Não, não concordo consigo. Temos que utilizar o capital para o desenvolvimento do projeto na América do Sul.

8. Ao avaliar a pesquisa feita por um investigador:
Esta sua pesquisa está completamente mal realizada.

9. (- Acho que a Holanda deve ser um bom destino para viajar, não é?)

Ao responder: - Não, a Holanda é cara.

10. (-Gosta da nossa sopa?)

Ao responder: -Está muito salgada!

Apêndice VIII: Documentos de avaliação final da intervenção (Sessão 2)

Apêndice 8.1: Grelhas de avaliação para a Produção Oral com observações da docente

Grelha de avaliação para a produção oral- situação A

Escolhas de FTs				Elaboração da mensagem (informal)				Atenuação de injunções				Atenuação de desacordo e afirmação absoluta				Atenuação da descortesia do ato de apressar				Fórmulas de cortesia				Estilo da linguagem de acordo com a formalidade da situação				Meios reforçadores de AVF			
0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
			✓			✓	✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓
Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação			
tu (amigas)								gostávamos de				Se calhar								s. f. f. ✓								reforço de concordância			
a Sr.ª								Podia ... ?				cedência (concordância)				"se calhar"				obrigada ✓											
O Sr.								Quer'amos...				Sim, pois...				Não tenho certeza				aprimante ✓											
nome próprio								É melhor...				Acho que...				Tem razão...				despedida ✓											
																				desculpa ✓											

0 – Inteiramente inadequado/ não realizado; 1 – Muitas inadequações; 2 - Poucas inadequações; 3 – Totalmente adequado

Grelha de avaliação para a produção oral – situação B

Escolhas de FTs				Elaboração do email (formal)				Atenuação de injunções				Atenuação de desacordo e afirmação absoluta				Cortesia de aceitação da oferta				Fórmulas de cortesia				Estilo da linguagem de acordo com a formalidade da situação				Meios reforçadores de AVF			
0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
			✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓
Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação			
Dr.ª + T. P. → cliente FT verbal 3ª P.S.				Vocativos FTs ✓ linguagem formal				Sim, Sr.ª diga-me! ✗ Fórmulas ✓ Gostava de pedir-lhe um favor, ...				Cedência por concordância e valorização. Boa ideia.				Não recusou. Que giro! Mas não precisava! Muito obrigada!				Email (...) Se não se importa S.t.f. P.f. Com licença! Agradeço, Resculpo. Cumprimento ✓ Despedida ✓ Muito prazer.				Claro! Que giro!!! Muito obrigada! Com cortesia!							
Sr.ª D.ª + Nome P. → cliente Título Profissional + Nome C. → cliente Senhora → cliente Senhoras → chefe funcionário Nome P. (entre colegas)				Fórmulas de cortesia convite ✓ pedido ✓ disponibilidade ✓ resposta ✓ agradecimento ✓ fechos ✓				Incerteza: Podia...? Se não se importa Espero que... Frase interrogativa.				Se calhar... a plural: Precisamos de.																			

0 – Inteiramente inadequado/ não realizado; 1 – Muitas inadequações; 2 - Poucas inadequações; 3 – Totalmente adequado

Grelha de avaliação para a produção oral- situação C

Escolhas de FTs				Eufemismo para designação dos alunos deficientes				Fórmulas de cortesia de apresentação e de dar boas vindas				Outras fórmulas de cortesia				Atenuação de crítica/ comentário negativo				Atenuação de injunções				Estilo da linguagem de acordo com a formalidade da situação				Meios reforçadores de AVF			
0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
			✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓
Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação			
Sr. Primeiro Ministro Sr.ª professora FT verbal na 3ª p. s. você -vós				alunos com necessidades educativas especiais				Tenho muito prazer de vos apresentar ... Vãos dar-lhe boas vindas.				Boa tarde! Ideias! Fórmulas de agradecimento. Muito prazer em dar-vos os parabéns pelo sucesso alcançado ... Formais e adequados				Cedência por expressão de valorização antes de fazer comentário negativo.				Queira ... Gostaria de que ... É melhor ... sff. / p.f.								ele é mesmo muito, muito inteligente. Agradeço imensamente.			

0 – Inteiramente inadequado/ não realizado; 1 – Muitas inadequações; 2 - Poucas inadequações; 3 – Totalmente adequado

Grelha de avaliação para a produção oral – situação D

Escolhas de FTs				Cortesia de aceitação do elogio				Discurso para iniciar uma atividade formal				Discurso da apresentação da tese e resposta aos comentários				Atenuação de crítica ou desacordo				Outras fórmulas de cortesia				Estilo da linguagem de acordo com a formalidade da situação				Meios reforçadores de AVF			
0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
			✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓				✓
Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação				Observação			
Sr. Prof. ^a + Nome Completo				não recusou agradecer				cumprimento + início da atividade ✓ agradecimento apresentação ✓				saudação geral ✓ agradecimento especial ✓ agradecimento aos comentários tanto positivos como negativos ✓				cedência por expressão de valorização ✓ Costei muito... Marcador de opinião Acho que...				cumprimento ✓ felicitação ✓ agradecimento ✓ formais e adequados								reforço de elogio e acordo			
Sr. Prof. + Nome Completo								falta de apresentação da argente ✓ (a argente de auto-apresentação)																							
FT verbal na 3ª pess. sing.																															
Nome Completo (para a mastigação)																															

0 – Inteiramente inadequado/ não realizado; 1 – Muitas inadequações; 2 – Poucas inadequações; 3 – Totalmente adequado

Apêndice 8.2: Questionário 2 – Questionário Avaliativo da Intervenção

Questionário Avaliativo da Intervenção

1. Avalie os conhecimentos transmitidos/ ensinados pela professora em relação às suas necessidades linguístico-comunicativas (1-mínimo/ 5-máximo).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Os exercícios ajudaram no desenvolvimento das competências de CL (1-mínimo/ 5-máximo)?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Faça a avaliação dos materiais (vídeos e textos) utilizados (1-mínimo/ 5-máximo).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Faça a avaliação da organização geral destas duas sessões (1-mínimo/ 5-máximo).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Anexos

Anexo I: Transcrição do Excerto de vídeo²⁸⁹ na Pergunta 1 da Parte II do Questionário de Diagnóstico

Rapaz (R): Boa tarde! (...) Desculpe incomodar o Senhor...

Homem (H): Ferreira. José Ferreira.

R - Eu chamo-me Nuno. Como sabe, somos vizinhos há quase um ano e nunca falámos.

Por isso eu gostava de convidá-lo para almoçar comigo amanhã. Não há segundas intenções aqui! Parece-me que o senhor passa muito tempo sozinho e isso preocupa-me um pouco.

H: Então eu agradeço a sua preocupação e aceito o convite.

R: Por volta da uma então?

H: Uma hora sim. Eu acho uma boa hora. Eu levo vinho. Bebe vinho, não?

R: Claro! A vida sem vinho não é vida.

H: Ora aí está! E eu tenho aqui uma bela pinga! Mais uma vez muito obrigado pelo seu convite.

R: Obrigado eu. Obrigado eu. Até amanhã então.

H: Até amanhã. Muito obrigado. Com licença.

²⁸⁹ Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=JvcAOjBUHtw&t=322s>, excerto 4'15"-5'23".

Anexo II: Materiais autênticos utilizados na intervenção (textos e transcrição dos vídeos)

Anexo 2.1: Texto de Alice Vieira (2008) - *Senhoras Donas, por favor!*²⁹⁰ (Parte 2 - Formas de tratamento)

12 JORNAL DE NOTÍCIAS 28 SETEMBRO 2008

FRASES DO DIA

José António Lima
JORNALISTA

Em comparação com 2005, quando Sócrates e o PS chegaram ao Governo, o dia-a-dia dos portugueses mudou para pior

NO SOL

Miguel Sousa Tavares
ESCRITOR

Não é com esta geração de políticos europeus que a Europa se conseguirá afirmar e construir

NO EXPRESSO

SIMÃO, O CIDADÃO Zeferino Coelho

"PORTUGAL APRESENTOU OS PIORES INDICADORES DE COMPETITIVIDADE..."

...ENTRE DOZE PAÍSES EUROPEUS"

ORA!... O IMPORTANTE É PARTICIPAR!

Senhoras donas, por favor!

ALICE VIEIRA
ESCRITORA

Cada país (cada língua, cada cultura) tem a sua maneira específica de se dirigir às pessoas. Mal passamos Vilar Formoso, logo toda a gente se trata por tu, que os espanhóis não são de etiquetas nem de salamaques.

Mas nós não somos espanhóis.

Também não somos mexicanos, que se tratam por "Licenciado" Fulano. Nem alinhamos com os brasileiros, para quem toda a gente é "Doutor", seguido do nome próprio: Doutor Pedro, Doutor António, Doutor Wanderley, etc.

Por cá, Doutor é seguido de apelido, e as mulheres, depois de passarem por aqueles brevíssimos segundos em que são tratadas por "Menina", passam de imediato - sejam casadas, solteiras, viúvas ou amigas, sejam velhas ou novas, gordas ou magras, feias ou bonitas, ricas ou pobres - à categoria de "Senhora Dona".

Mas parece que uns estranhos ventos sopraram pelas cabeças das gerações mais novas que fizeram o "dona" ir pelos ares ou ficar no tinteiro. Quando recebo daqueles telefonemas que me querem impingir tudo o que se inventou à face da terra - desde "produtos" bancários que me garantem vida farta, até prémios que supostamente ganhei por coisas a que nunca concorri - sou logo tratada por "Senhora Alice". Respondo sempre: "trate-me por tu, se quiser, ou só pelo meu nome, se lhe apetecer; mas nunca por Senhora Alice".

Mas o cérebro destes pobrezinhos não foi formatado para encontrar resposta a estas coisas, e exclamam logo: "ah, então não é Senhora Alice que está ao telefone?"

Ei sei que isto não é uma coisa importante, mas que é que querem, irrita-me quando oiço este tratamento dado às mulheres.

Tal como me irrita quando vejo/oiço um jornalista tratar por você alguém com o dobro da idade dele.

É uma questão de delicadeza. De respeito. E de saber falar português. Três coisas - admito - completamente fora de moda.

Pois qual não é o meu espanto quando, aqui há dias, na televisão, oiço o Senhor Primeiro Ministro referir-se assim à mulher (também odeio a palavra "esposa"...!) do Comendador Manuel Violas: "A Senhora Celeste..." (não sei se é este o nome da senhora, mas adiante).

Fico parva. Nos cursos todos que tirei, ninguém lhe ensinou que as senhoras são todas "Senhoras Donas"?

Parafraseando livremente o nosso Augusto Gil, "que quem trabalha num call-center nos faça sofrer tormentos... enfim! Mas o Primeiro Ministro, Senhor? Por que nos dá esta dor? Por que padecemos assim?"

Por falar em desnortes...

ELISA FERREIRA
EURODEPUTADA

No meu último artigo, a propósito da crise que continua a grassar nos mercados financeiros internacionais, acusei a deliberada ausência de regulação em relação a determinados produtos financeiros e actores (bancos de investimento, fundos especulativos, etc.) de estar na base da derrocada a que temos vindo a assistir.

Mas fiquei surpresa ao ler o artigo "Desnorte à vista" assinado pela líder do principal partido da oposição no Expresso da semana passada, sobretudo ao vê-la chamar por maior regulação: "Desta crise se vai certamente resultar o fortalecimento das entidades reguladoras, como a forma mais apropriada de melhor proteger o cidadão." É que, sobre o mesmo assunto, não podia ter sido mais oportuna a referência do Primeiro-Ministro, durante o último debate parlamentar, às afirmações de Maio passado de António Borges - o alegado "guru" económico da líder do PSD - sustentando que o "subprime" seria "uma das melhores inovações dos últimos tempos" e que o que vamos observando não passaria de "uma correcção depois de alguns excessos".

Se os principais quadrantes políticos defendem, todos eles, que os mercados necessitam de regulação por parte do Estado, por que será que ela não existe? A resposta está em que, abaixo do mesmo "guarda-chuva" político, parecem coexistir ideologias e sensibilidades largamente dissonantes e cuja síntese nunca chega a fazer-se; e algumas sínteses seriam essenciais para que o discurso político pudesse adquirir um mínimo de coerência e, consequentemente, credibilidade!

Em Portugal, como a nível europeu, os protagonistas e respectivas posições alternam conforme de onde o vento sopra; ou não tivessem a Comissão Europeia e a maioria liberal no Parlamento Europeu (PE) - onde se integram o PSD e o CDS/PP - obstaculizado, durante anos, todas as iniciativas dos socialistas europeus no sentido de que um mínimo de transparência, regulação e controlo fossem introduzidos na legislação europeia sobre os mercados financeiros; argumentava-se então, na linha de António Borges, que qualquer regulação mataria o "virtuosismo do mercado livre", esse mesmo cuja factura hoje todos estamos, directa ou indirectamente, a pagar...

FRANCISCO RODRIGUES

Os exemplos multiplicam-se. Basta recordar as críticas que ainda há poucos dias choviam de todos os quadrantes a propósito da alta dos preços da gasolina, convergindo na convicção de que, na sua origem estariam as insuficiências e fragilidades dessa como de outras das nossas entidades reguladoras. Mas enquanto uma regulação a sério não funcionar, será possível que essas mesmas forças políticas defendam, como princípio geral, que sectores estratégicos nacionais - água, energia (incluindo a opção nuclear), telecomunicações, banca e seguros, etc. - sejam entregues à iniciativa privada e geridos pelas mesmas leis do mercado? Não será uma condição prévia, diria mesmo "sine qua non", à defesa da privatização que se garanta a confiança numa regulação capaz de evitar abusos de poder ameaçadores para o consumidor, a sociedade e o ambiente?

Em suma, fica a pergunta: como aceitar e interpretar a coexistência de discursos manifestamente contraditórios entre responsáveis políticos que militam nas mesmas hostes? Conviria clarificar e estabilizar definitivamente as opções políticas, para além das circunstâncias conjunturais; ou seja, que se fizessem mesmo algumas sínteses!

²⁹⁰ Fonte: http://hemerotecadigital.cm.lisboa.pt/EFEMERIDES/AliceVieira/Recortes/JornaldeNoticias/JornaldeNoticias_28Set2008_0012.pdf.

Anexo 2.2: Texto de Miguel Esteves Cardoso (2001)²⁹¹ (Parte 4 – Atenuação de Injunção)



FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO

Curso Anual de Português para Estrangeiros
1º Semestre

Título:

O meu título:

Os portugueses são os melhores do mundo numa única coisa: na maneira de pedir. Num café ou restaurante, não se usam palavras genéricas (*garçon*, *waiter*) para chamar os empregados. Entra-se num delírio de embaraço respeitoso. É «Se faz favor...», «Olhe, desculpe...», «Não se importa?», «Quando puder...». Quando vem o empregado, rodeamos os nossos pedidos de dispositivos cerimoniais que são lindos, transformando-os em desejos hipotéticos. «Traga-me...» é «Era capaz de me trazer...?» ou «Por acaso não me arranja...?» ou «Se me pudesse trazer...». Pelos vistos, até esta última graça corre perigo. Na sexta-feira passada a minha amiga Joana, que é dona de um impossível equilíbrio, sendo a pessoa mais bem-educada e sincera que conheço, disse-me que havia gente que fazia pouco dela sempre que dizia «Queria...». Na opinião desta gente, deveria dizer-se «Quero...».

«Quero...» não só é malcriado e arrogante, como não é português. Um português diz sempre «Queria...». Este *queria* é maravilhoso, sendo uma mistura perfeita da melancolia delicada do pretérito imperfeito («Eu queria... mas, pronto, já me resignei, se não for possível, não há problema, já estou habituado») e do condicional («Eu queria... mas sei que é difícil e não me admiraria se fosse impossível, dadas as circunstâncias actuais...»). *Queria* não é o condicional-armado-em-pretérito-(im-)perfeito por questões de facilidade, como é costume pensar-se. É as duas coisas ao mesmo tempo. Segundo a Joana, há muitos portugueses que reagem ao «Queria...» dela com bocas do género «Então se querias, já não queres...» ou «Batatas com enguias». Já se sabe que, em qualquer sociedade, a grande maioria não se sabe comportar. Mas quando uma rapariga absolutamente bem-educada como é a Joana, de tanto a chatearem, põe a hipótese de estar enganada, ou de «Queria ...» ser uma

característica das pessoas do Porto, é um claro sinal que corremos perigo nas coisas que nos são (ou seriam, ou deveriam ser, ou foram) mais familiares.

No mesmo dia, sentado num café com o João, outro amigo de educação impecável, ouvi-o a fazer lembrar ao empregado que tinha pedido, há dez minutos atrás e sem qualquer resultado, uma Água das Pedras: «Desculpe... Eu tinha pedido uma Água das Pedras... Não sei se...». Este *Não sei se* significa «A culpa não é sua – se calhar não pedi, ou o senhor não ouviu...», e ainda «Não sei se é possível, ou se não têm Água das Pedras... ou se estou a chateá-lo desnecessariamente...». As pessoas bem-educadas são aquelas que se sentem sempre desconfortáveis. Nunca têm a certeza de que estão a proceder bem. Para mais, sentem-se culpadas de estar numa posição de pedir e desfazem-se para indicar ao empregado que só por acaso não são elas a servirem-no, para evitar qualquer ressonância de senhoria ou de subserviência. No melhor estilo português, a pessoa que pede é solícita e servil e o empregado é renitente e altaneiro. Invertem-se as posições para repor um equilíbrio profundo, quase religioso, entre dois seres humanos, duas criaturas de Deus.

[...]

Perguntar não ofende. É este o sentido do pedir português. Pedir é, já de si, ofensivo. É confiança a mais. Por isso é que os Portugueses que ainda o são, por muito que queiram uma coisa, fazem como a Joana e nunca dizem *Quero*, porque dizem sempre, sem darem por isso, como se estivessem mesmo a pedir quase uma esmola, como quem suspira: «Queria...»

É tão bonito que até estraga um bocadinho pensarmos nisso.

in *Explicações de Português* de Miguel Esteves Cardoso, Assírio & Alvim (2001)

²⁹¹ Este texto foi utilizado por Sousa (2010), como parte do material para uma Unidade Didática que integra sua investigação/ tese de mestrado intitulada “A cortesia verbal nas aulas de Português língua segunda/ língua estrangeira (PL2/ PLE)”. A origem do artigo é: Cardoso, M. E. (2001). *Explicações de Português*. Lisboa: Assírio & Alvim.

Anexo 2.3: Transcrição do excerto de Vídeo 1 - *Gato Fedorento - Conversa na Esplanada*²⁹² (Parte 1-Teoria Geral)

- Então ‘tamos aqui quatro amigos, não é?
- Sim, sim.
- Cada um com as suas idiossincrasiazinhas, não é?
- Claro!
- Vamos encenar uma conversa para que as pessoas lá em casa possam ficar a conhecer-nos na nossa individualidade mas também na nossa dinâmica de grupo.
- Boa!
- Vamos entrar nas nossas personagens?
- Vamos!
- Bora!
- (...)
- Eh, pá!
- Então?
- Há dias, há um gajo que vem ter comigo e diz: “Então, estás estupendamente?” (Ri)
- “Estás estupendamente?” Vocês já ouviram alguma coisa mais parva que isto? (Ri)
- Eh, pá! Que horas são isto?
- Então, ‘tou a falar e vais perguntar as horas, pá?!
- São quatro e meia.
- Não, mas ouçam esta história. O gajo, a seguir a perguntar se eu estou estupendamente, diz que ‘tá todo contente porque arranjou uma alface de estimação! (Ri)
- Quatro e meia, não. São quatro e trinta e três, vá.
- Escuta! Uma alface de estimação, tem o gajo!
- Olha! ‘Tá ali o Edmundo.
- Não é! Ouve lá! Uma alface de estimação! (Ri)
- Eh, pá, é que tenho coisas combinadas às onze.
- Pá, o que é que interessa que tens coisas combinadas às onze se ainda agora são quatro e

²⁹² Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=k6FxHG1UZuI>, excerto 0’13” – 3’00”.

meia, pá!

- Eh! Não são quatro e meia. São quatro e trinta e três.

- Escuta! O gajo tem uma alface de estimação. Quem é que estima um vegetal?!

- Tu tens a certeza que aquele gajo não é o Edmundo?

- Pá! Para lá com isso! Não é o Edmundo, pá! O gajo tem uma alface de estimação como quem tem um cão ou um gato. Tipo muda a terra à alface, leva a alface à rua para ela fazer a fotossíntese. (Ri)

- Quatro e trinta e quatro... agora!

- Mas é uma alface portuguesa ou é uma alface daquelas de folha lisa?

- Eh pá, o que é que isso interessa, pá?! O gajo afeiçoou-se a uma alface! É estúpido!

- É que o gajo podia ser gémeo do Edmundo!

- Cala-te!

- Eu por acaso imagino a viver com uma alface, desde que fosse uma alface francesa.

- Porquê?

- Têm a folha mais lisa e tenra.

- Pá, mas o gajo não tem a alface para comer. O gajo tem a alface como quem tem um animal de estimação.

- Mesmo assim... Gostava de saber que vive com uma alface tenrinha.

- Edmundo!

- Eh pá! Não é o Edmundo! Para lá com isso, pá!

- Há vegetais que fazem muita companhia, pá!

- O quê?

- Há pessoas que têm plantas.

- Eh pá! Ter plantas é uma coisa, outra coisa é ter alfaces, pá!

- É capaz de não ser o Edmundo, é.

- Não é o Edmundo pá!

- Uma alface é uma planta.

- Eh pá! É uma planta mas não é das plantas que se tem em casa, pá! Um gajo em casa não tem alfaces, tem plantas tipo ficus benjamina, pá!

- Ficus benjamina.

- O gajo não é assim tão parecido com o Edmundo.

- Cala-te!

- Era um nome giro. Ficus.
- Eh pá, cala-te!
- Ficus benjamina.
- Cala-te!
- O gajo não tem nada a ver com o Edmundo.
- Cala-te!
- Ficus benjamina.
- Cala-te!
- Ficus.
- Cala-te!
- Se eu tivesse um filho era gajo para lhe chamar Ficus.
- Eh pá, cala-te!
- Quem foi a besta que disse que o gajo era parecido com o Edmundo?
- Cala-te!

Anexo 2.4: Transcrição dos excertos de Vídeo 2 - *Discurso do Reitor da Universidade de Lisboa, Professor Doutor António Sampaio da Nóvoa*²⁹³ (Parte 1 -Teoria Geral)

Muito bom dia a todos os presentes. Em particular ao senhor Presidente do Conselho Geral da Universidade de Lisboa, doutor Henrique Granadeiro, e ao Presidente da Associação Académica da Universidade de Lisboa, a todos os presentes neste Salão Nobre da Universidade de Lisboa. No momento particularmente difícil da vida nacional, as universidades entendem dirigir-se ao país, através de uma declaração conjunta que foi distribuída à entrada desta sessão. É o gesto que vale como gesto, que vale como um momento de suspensão do tempo para dizermos, coletivamente, “Assim não!”, para explicarmos, coletivamente, que amanhã já será tarde. A presença na mesa do Presidente do Conselho Geral e do Presidente da Associação Académica da Universidade de Lisboa revela a união da Academia neste dia de grande significado para todos nós.

(...)

Não há muitas oportunidades para agradecer a todos os que fazem a universidade do dia-a-dia. Quero fazê-lo, por isso, agora, agradecendo sobretudo aos membros dos Órgãos de Governo da Universidade, do Conselho Geral, do Senado, do Conselho Universitário e aos Órgãos de Governo das Faculdades e dos Institutos, às suas Assembleias, às suas Direções, aos seus Conselhos Científicos e Pedagógicos. Agradecer às Associações de Estudantes. Agradecer a todos a atitude exemplar que têm revelado nestes tempos de tanta dificuldade.

(...)

Foi isso que quisemos dizer, solenemente, às doze horas deste dia nove de novembro de dois mil e doze. Muito obrigado.

²⁹³Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=rGIQZ4Zd4G8>, excertos 0’00” – 01’05”, 7’24” – 7’59” e 13’11” - 13’23”.

Anexo 2.5: Transcrição do Vídeo 3 - Boas Maneiras (Não custa nada!) - As canções da Maria²⁹⁴ (Parte 3 – Fórmulas de Cortesia)

Não custa nada ser bem-educado, ser bem-educado, ser bem-educado.

A cortesia fica sempre bem, fica sempre bem, aqui e em todo o lado.

Bom dia, boa tarde ou boa noite, quando se chega a qualquer lugar.

Se faz favor, muito obrigado e um sorriso tudo pode melhorar.

Pedir desculpa se formos incorretos.

Fazer um elogio quando algo é de louvar.

Chegar a horas, não deixar à espera e se atrasados ligar para avisar.

Não custa nada ser bem-educado, ser bem-educado, ser bem-educado.

A cortesia fica sempre bem, fica sempre bem, aqui e em todo o lado.

Desejar bom proveito quando todos estão servidos e só então começar a comer.

Não se fala com os talheres, nem se apoia os cotovelos, mãos em cima da mesa e não por baixo sem se ver.

Ao mastigar a boca sempre fechada. A pastilha elástica tem tão bom sabor, mas de boca aberta e a fazer *nhac nhac* é pouco elegante, aliás é um horror.

Não custa nada ser bem-educado, ser bem-educado, ser bem-educado.

A cortesia fica sempre bem, fica sempre bem, aqui e em todo o lado.

“Quero uma pastilha.”

“Falta qualquer coisa nessa frase.”

“Quero uma pastilha já!”

“Não! As palavras mágicas!”

“Abracadabra!”

“Não! Se faz favor e bom dia! Vamos recomeçar tudo de novo.”

“Bom dia! Quero uma pastilha, se faz favor.”

“Aqui tem!”

“Obrigado!”

“De nada! Obrigado eu!”

Não custa nada ser bem-educado, ser bem-educado, ser bem-educado.

²⁹⁴ Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=DFIEetQz3JM>

A cortesia fica sempre bem, fica sempre bem, aqui e em todo o lado.
Não custa nada ser bem-educado, ser bem-educado, ser bem-educado.
A gentileza fica sempre bem, fica sempre bem, aqui e em todo o lado.
Fica sempre bem, aqui e em todo o lado.
Fica sempre muito bem, aqui e em todo o lado.

**Anexo III: Mensagens e e-mails produzidos pelos alunos na
apresentação de diálogos na Produção Oral (Sessão 2: Parte 8 -
Avaliação Final)**

Anexo 3.1: Mensagens elaboradas na Situação A– Num restaurante



Anexo 3.2: E-mails elaborados na Situação B– No ambiente de trabalho

